



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS CONFLICTOS EN UNA
ORGANIZACIÓN PRIVADA**

**TORRES ORTEGA DAYELI MISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TUMBACO OTUNA LITZY ALLISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS CONFLICTOS EN
UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA**

**TORRES ORTEGA DAYELI MISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TUMBACO OTUNA LITZY ALLISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS CONFLICTOS EN
UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA**

**TORRES ORTEGA DAYELI MISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TUMBACO OTUNA LITZY ALLISHEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

**MACHALA
2024**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS CONFLICTOS EN UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA.

por Torres Ortega Dayeli Mishel – Tumbaco Otuna Litzy Allishel

Fecha de entrega: 03-ago-2024 03:58p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2426752568

Nombre del archivo: S_EN_UNA_ORGANIZACION_PRIVADA-_TORRES_MISHEL_-TUMBACO_LITZY.docx
(1.16M)

Total de palabras: 12964

Total de caracteres: 73542

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS CONFLICTOS EN UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA.

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.umsa.bo

Fuente de Internet

2%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 2%

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, TORRES ORTEGA DAYELI MISHEL y TUMBACO OTUNA LITZY ALLISHEL, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS CONFLICTOS EN UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA**, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



TORRES ORTEGA DAYELI MISHEL

0705685568



TUMBACO OTUNA LITZY ALLISHEL

0750342727

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación esta primeramente dedicado a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso que doy, por iluminar mi camino y brindarme la sabiduría para alcanzar mis metas.

A mis padres, Viviana Ortega y Stalin Torres, por su amor incondicional, su apoyo constante, y por ser el pilar fundamental en mi vida. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación.

A mis queridos abuelos, María Tacuri y Víctor Ortega, por su sabiduría, sus consejos, y por llenarme de cariño a lo largo de mi vida. A mi abuelita Rosa Chalaco, por su ternura y oraciones, que siempre me han dado fuerza.

A mi tía María Ortega y mis primos, por su compañía y apoyo en los momentos más importantes, y por ser parte de mi crecimiento personal.

Y a mi novio, Steeven Ganchozo, por ser mi compañero en esta aventura, por su amor, comprensión y por siempre estar dispuesto a apoyarme en cada desafío.

Dayeli Mishel Torres Ortega

Es un maravilloso placer el poder culminar satisfactoriamente esta etapa dentro de mi carrera como estudiante, es por ello, que quiero dedicar este trabajo principalmente a Dios quien me ha guiado por buen camino brindándome salud y fortaleza ante las diferentes adversidades presentadas en esta trayectoria.

A la memoria de mi querido padre, Pedro Tumbaco, que, aunque no esté físicamente presente me educó y brindó todo el apoyo incondicional para cumplir con mi objetivo.

Así mismo, a mi madre Gladys Otuna, que siempre está presente dándome ánimos para desarrollar todos mis propósitos.

Y finalmente a mi esposo Juan Carlos Cruz, quién me motivó a ser perseverante y me brindó todo su apoyo y cariño para cumplir con mis metas.

Litzy Allishel Tumbaco Otuna

RESUMEN

El presente proyecto integrador investiga la incidencia de la gestión del talento humano en la resolución de conflictos en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”. Se plantea que los conflictos organizacionales son inevitables en entornos educativos debido a la diversidad cultural y las diferencias en hábitos y formas de pensar entre los docentes. A través de un enfoque descriptivo y relacional, se analizan las técnicas de gestión del talento humano y su impacto en el clima laboral. Se establecen objetivos claros, incluyendo la creación de un marco teórico y la propuesta de estrategias proactivas para la resolución de conflictos. Los resultados esperados incluyen la mejora en las relaciones interpersonales y el ambiente laboral, lo que contribuirá a un mejor desempeño educativo.

ABSTRACT

This integrative project investigates the impact of human talent management on conflict resolution at the private educational institution "Jesús de Nazareth." It posits that organizational conflicts are inevitable in educational settings due to cultural diversity and differences in habits and mindsets among teachers. Through a descriptive and relational approach, the study analyzes human talent management techniques and their impact on the work environment. Clear objectives are established, including the creation of a theoretical framework and the proposal of proactive strategies for conflict resolution. Expected outcomes include improved interpersonal relationships and workplace atmosphere, contributing to better educational performance.

INDICE

DEDICATORIA.....	1
RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 6 -
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio	- 6 -
1.2 Problema de la investigación	- 6 -
1.3 Justificación	- 7 -
1.4 Objetivos de la investigación	- 8 -
1.4.1 Objetivo general	- 8 -
1.4.2 Objetivos específicos	- 8 -
CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO	- 9 -
2.1 Sistematización	- 9 -
2.2 Organizaciones	- 10 -
2.2.1 Clasificación de las organizaciones	- 10 -
2.2.2 Organizaciones de servicio educativo	- 10 -
2.2.3 Liderazgo en las organizaciones	- 11 -
2.3 Gestión del talento humano.....	- 11 -
2.3.1 Procesos de la gestión del talento humano	- 12 -
2.4 Conflictos en las organizaciones	- 14 -
2.4.1 Causas de los conflictos	- 15 -
2.4.2 Tipos de conflictos.....	- 16 -
2.4.3 Técnicas de resolución de conflictos	- 17 -
2.4.4 Resultados de solución de conflictos.....	- 19 -
3.1.1 Tipo de investigación	- 20 -
3.1.2 Nivel de investigación	- 20 -
3.1.3 Diseño de la investigación.....	- 20 -
3.2 Metodología de la investigación.....	- 21 -
3.3 Población objeto de estudio.....	- 21 -
3.4 Variables de investigación	- 22 -
3.7 Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	- 22 -
3.6 Análisis descriptivo	- 23 -
4.1 Análisis de resultados.....	- 23 -
4.1.1 Análisis de confiabilidad.....	- 23 -

4.1.2 Análisis estadístico	- 23 -
4.2 Contratación Teórica de Resultados.....	- 43 -
4.3 Propuesta integradora	- 44 -
4.3.1 Plan de acción correctiva.....	- 45 -
4.4 Valoración de la Factibilidad	- 49 -
REFERENCIAS.....	- 54 -
ANEXOS	- 59 -

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. sistematización del marco teórico	- 9 -
Gráfico 2. Principales procesos de gestión de talento humano	- 14 -
Gráfico 3. Estrategias de resolución de conflictos	- 18 -
Gráfico 4. Ubicación de la institución educativa	- 49 -
Gráfico 5. Organigrama institucional	- 50 -

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Está acuerdo con el proceso de reclutamiento de personal dentro de la organización?	- 24 -
Figura 2. ¿La empresa ha tomado acciones de mejora con respecto al proceso de reclutamiento laboral?.....	- 24 -
Figura 3. ¿La empresa ha seleccionado adecuadamente al docente idóneo y competente para cada subnivel y área?	- 25 -
Figura 4. ¿En el área docente se ha realizado actividades de entrenamiento laboral? .	- 26 -
Figura 5. ¿El entrenamiento que percibe contribuye al mejoramiento de sus las actividades durante cada jornada de trabajo?	- 26 -
Figura 6. ¿Existe una adecuada coordinación en los horarios de las actividades laborales y las actividades de capacitación docente?	- 27 -
Figura 7.¿ Se supervisan continuamente las actividades laborales que se realizan en el área docente?	- 27 -
Figura 8. ¿La supervisión laboral ha contribuido al cumplimiento de las tareas y/o actividades en su compañero de trabajo?	- 28 -
Figura 9. ¿Existe un adecuado control laboral a inicio, durante y termino de cada jornada de trabajo en el área docente?.....	- 29 -
Figura 10. ¿En el área docente se han establecido estrategias de mejora laboral para el cumplimiento las actividades?	- 29 -
Figura 11. ¿Los horarios en que los directivos de la organización envían comunicados son dentro del horario laboral?	- 30 -
Figura 12. ¿La organización ofrece los recursos necesarios (internet) de acuerdo al medio que se emiten los comunicados (correo o WhatsApp)?	- 31 -

<i>Figura 13. ¿En el área docente se ha integrado un mejoramiento remunerativo en función a su rendimiento laboral?</i>	<i>- 31 -</i>
<i>Figura 14. ¿Se ha reconocido formalmente al área docente a través de certificados u otros documentos de valoración laboral?</i>	<i>- 32 -</i>
<i>Figura 15. Datos agrupados gestión del talento humano</i>	<i>- 32 -</i>
<i>Figura 16. ¿Mantienen una actitud positiva basado la resolución de problemas en el área docente?</i>	<i>- 33 -</i>
<i>Figura 17. ¿La mayoría de sus compañeros docentes cuentan con una actitud basada a la cooperación laboral?</i>	<i>- 34 -</i>
<i>Figura 18. ¿Los docentes mantienen un interés basado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?</i>	<i>- 34 -</i>
<i>Figura 19. ¿Existe un apoyo conjunto entre los docentes en la empresa?</i>	<i>- 35 -</i>
<i>Figura 20. ¿En el área de docente existe un ambiente laboral agradable y colaborativo? ..</i>	<i>35 -</i>
<i>Figura 21. ¿La permanencia de los docentes se debe a un ambiente amable?</i>	<i>- 36 -</i>
<i>Figura 22. ¿Se evidencia respeto entre los docentes de la empresa?</i>	<i>- 37 -</i>
<i>Figura 23. ¿Existe un adecuado entendimiento en los docentes de la empresa?</i>	<i>- 37 -</i>
<i>Figura 24. ¿En el área de docentes se evidencia una adecuada relación laboral?</i>	<i>- 38 -</i>
<i>Figura 25. ¿La relación laboral en el área de docentes ha permitido el desarrollo adecuado de las actividades diarias?</i>	<i>- 38 -</i>
<i>Figura 26. ¿Se escucha y aceptan las opiniones entre los colaboradores docentes?</i>	<i>- 39 -</i>
<i>Figura 27. ¿El mensaje que se transmiten es coherente y entendible en base a las actividades del área docente?</i>	<i>- 40 -</i>
<i>Figura 28. Datos agrupados C.O</i>	<i>- 40 -</i>

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Principales procesos de la gestión del talento humano</i>	<i>- 13 -</i>
<i>Tabla 2. Principales causas de los conflictos organizacionales</i>	<i>- 16 -</i>
<i>Tabla 3. Variable independiente: Gestión del talento humano</i>	<i>- 22 -</i>
<i>Tabla 4. Variable dependiente: Conflictos organizacionales</i>	<i>- 22 -</i>
<i>Tabla 5. Estadística de confiabilidad</i>	<i>- 23 -</i>
<i>Tabla 6. Correlación de Pearson</i>	<i>- 41 -</i>
<i>Tabla 7. Propuesta de plan de acción correctivo</i>	<i>- 46 -</i>
<i>Tabla 8. Presupuesto Plan de acción correctiva</i>	<i>- 50 -</i>

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio

La presente investigación se sustenta en la incidencia del talento humano y la resolución de conflictos en las organizaciones privadas, centrandó su estudio en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”, por tal razón el objeto de estudio corresponde a las ciencias administrativas, la gestión del talento humano, y a las técnicas de negociación que engloba la resolución de conflictos en las empresas; además, en el caso del locacional, se enmarca en las empresas privadas de orden educativo.

Siendo las organizaciones agrupaciones de personas en busca de un logro específico trabajando coordinadamente (Velásquez, 2007), donde la gestión del talento humano es un factor primordial permitiendo potenciar las habilidades de los trabajadores y a su vez reteniéndolos en la organización (Cárdenas y Soto, 2022), otro factor de las organizaciones son los conflictos que son inevitables y pueden darse entre empleados de la organización originando en algunos casos problemas para las organizaciones (Silva et al., 2022).

1.2 Problema de la investigación

Hoy en día las organizaciones debido al espacio y la cantidad de hora que comparten los colaboradores que poseen diferentes hábitos, formas de pensar, actuar e intereses pueden repercutir en la inconformidad entre las personas originando conflictos organizacionales y afectar el clima laboral (Morales, 2019).

Los conflictos en las empresas representan una problemática global que puede tener consecuencias significativas en el ambiente laboral y en el desempeño organizacional, una problemática relevante en las empresas educativas privadas corresponde a la gestión del talento humano y la determinación de la incidencia en la resolución de los conflictos, dado a que las empresas educativas dedican la mayor parte del tiempo en la resolución de conflicto internos entre docentes y entre docentes y autoridades, surgiendo problemas como un mal

ambiente laboral, generar estrés, pérdida de autoridad, inconformidad con los padres de familias, desorden en la ejecución de las actividades propuestas en su cronograma escolar.

Esta investigación considera la gestión del talento humano y los conflictos que presentan los docentes de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth” de la ciudad de Machala, que afectan el clima laboral de la institución, procurando la respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuál es la incidencia de la gestión del talento humano en la resolución de conflictos de la unidad particular “Jesús de Nazareth”?

1.3 Justificación

Las empresas privadas dedicadas a la prestación de servicios educativos están expuestas a conflictos organizacionales debido a la heterogeneidad cultural por parte de los docentes que laboran en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”, de tal forma, es importante el estudio de la gestión de talento humano y análisis de las diferentes técnicas de resolución de conflictos, que permitan a la empresa la obtención de un resultado que influya positivamente al clima laboral.

Según Pineda y Erazo (2021) “Dentro de las Instituciones Educativas se reconocen a cuatro autoridades: rector, vicerrector, inspector general y sub inspector y sus funciones es mantener el clima organizacional y fomentar el desarrollo de todo el personal” (p.39), de tal manera, las personas que ocupen estos niveles jerárquicos tienen la responsabilidad del éxito o fracaso de las empresas (Lussier y Achua, 2011), en las empresas educativas estas personas son las responsables de garantizar la convivencia armónica de la comunidad escolar.

La implementación de una gestión efectiva del talento humano dentro de una organización proporciona un sólido respaldo para el mejoramiento continuo de las relaciones laborales, como manifiesto Sánchez (2023) “cuando las condiciones de trabajo se deterioran en el seno de las empresas, tienen como consecuencia el desencadenamiento de conflictos de trabajo, mejor conocido como conflicto organizacional” (p.61), cuando, en una organización existen conflictos afecta directamente las relaciones interpersonales de sus colaboradores causando un mal clima laboral dentro de la empresa.

La paz no se limita a la ausencia de conflictos, sino que implica el fomento de una sociedad orientada hacia la resolución constructiva de conflictos en su vida diaria, como menciono

Funes 2000 como se citó en Salas et al. (2021) “el concepto de paz no se basa en la ausencia de conflicto, ni en educar contra la guerra, sino en desarrollar la sociedad y orientarla en la búsqueda de la resolución de conflictos en el entorno cotidiano” (p.133).

Por otro lado, los conflictos organizacionales surgen como resultado de discrepancias personales, también, como manifestó Sánchez (2023) “pueden darse debido a las diferencias personales, los objetivos individuales y una incorrecta comunicación” (p.61), además, se les atribuye a las limitaciones de recursos Gatlin et al. 2015, como se citó en Morales (2019a), es fundamental abordar los conflictos de manera efectiva y oportuna para mitigar estos efectos adversos, los conflictos también pueden ser una oportunidad para el crecimiento y la mejora.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la resolución de conflictos, mediante una investigación en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth” para presentar una propuesta de apoyo en sus procesos.

1.4.2 Objetivos específicos

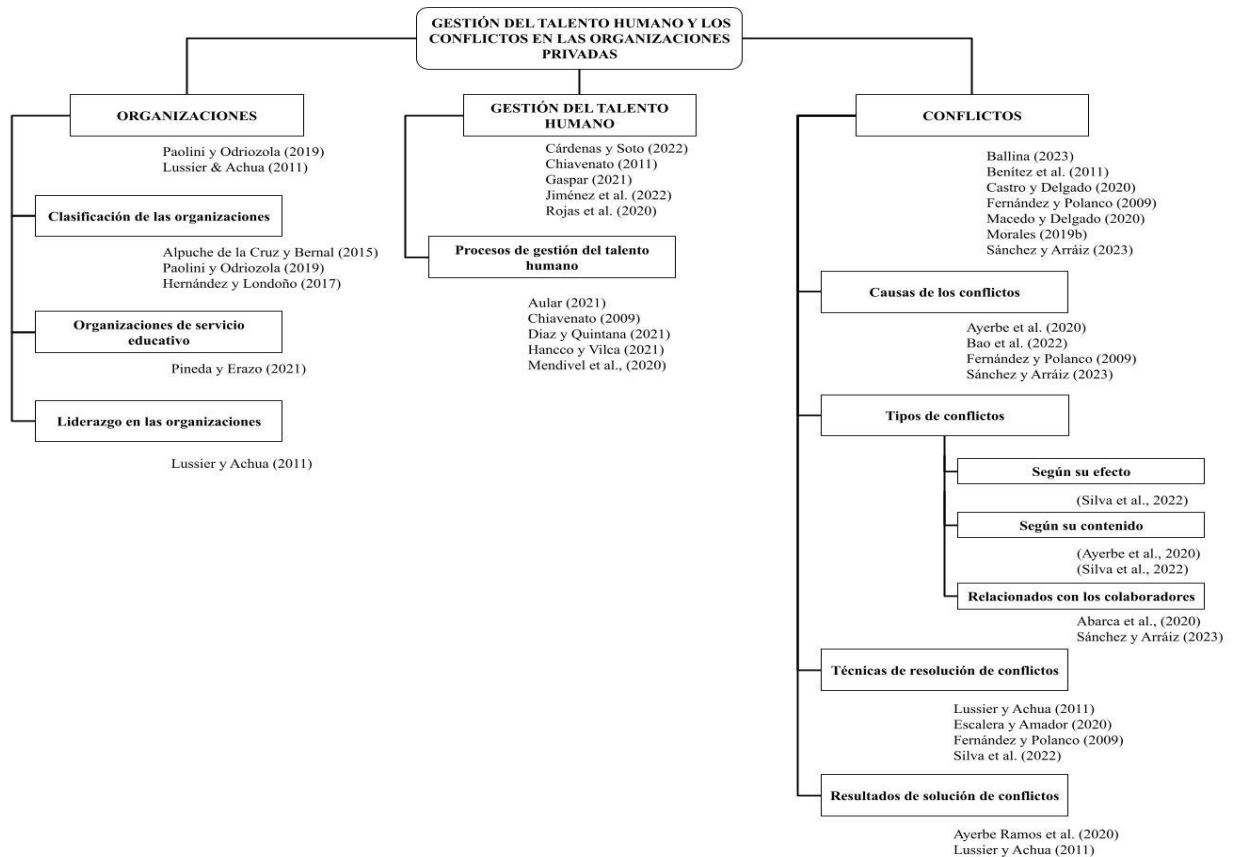
- Realizar un marco teórico que permita el desarrollo conceptual mediante revisión de artículos científicos.
- Aplicar la metodología para el análisis de la gestión del talento humano que permita la determinación de su incidencia en la resolución de conflictos en la organización.
- Generar una propuesta, en base al análisis que permita a la unidad de talento humano la gestión proactiva de conflictos en la empresa.

CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

En el presente trabajo se abordan temáticas de organizaciones privadas, gestión del talento humano y conflictos organizacionales, donde, las empresas privadas son aquellas que su capital proviene del sector privado, por lo que, su finalidad es una mayor rentabilidad, control y seguimiento por parte de sus promotores debido a que buscan diferenciarse del sector público (Paolini y Odriozola, 2019), siendo, la gestión del talento humano y los conflictos en las organizaciones privadas temas de gran relevancia, por ello, el talento humano se enfoca en la capacidad y habilidades de las personas, mientras que los conflictos son situaciones de confrontación o desacuerdos que pueden darse entre las personas de la organización (Lussier y Achua, 2011), también, un manejo inadecuado en la resolución de conflictos puede tener un efecto negativo en el clima laboral.

2.1 Sistematización

Gráfico 1. sistematización del marco teórico



Nota: el gráfico indica las variables con los subtemas y los autores citados en el contenido.

2.2 Organizaciones

Según Schvarstein 2001 como se citó en Velásquez (2007) manifestó que organización “se refiere al establecimiento y agrupación de actividades y recursos necesarios que interactúan entre sí a través de una coordinación horizontal y vertical para el cumplimiento de los objetivos contemplados en la estructura de la empresa” (p. 133), las organizaciones son el conjunto de herramientas y recursos que permiten realizar actividades con el propósito de generar un servicio o un producto que genere una retribución económica.

2.2.1 Clasificación de las organizaciones

Las organizaciones se clasifican según Alpuche y Bernal (2015) mencionaron dos tipos de organizaciones, las públicas que dependen de un presupuesto del estado y son diseñadas para cumplir con las necesidades sociales y en cuanto las privadas su capital es privado y busca solamente un beneficio económico, mientras que Paolini y Odriozola (2019) indicaron que las organizaciones se clasifican en: a) organizaciones de la sociedad civil (privadas y voluntarias), b) organismos públicos, c) empresas y d) cooperativas.

Según Hernández Madroñero y Londoño (2017) presentaron la siguiente clasificación de las organizaciones según su:

- a) Tamaño: microempresas, pequeñas empresas, mediana empresa y gran empresa.
- b) Capital: privadas, públicas y mixtas.
- c) Actividad económica: son industrial, comercial o de servicio.
- d) Ingresos: sin fines de lucro y con fines de lucro.
- e) Régimen jurídico: sociedad limitada (S.L.), individual, sociedad anónima (S.A.), etc.
- f) Grado de tecnificación: tradicional, artesanal, industrial.

2.2.2 Organizaciones de servicio educativo

Dentro de las organizaciones dedicadas a la educación la planificación se centra en la organización de procedimientos y esquemas de estudio y por otra parte lo administrativo se basa en la financiación y los recursos humanos, donde se requiere de una jerarquía que

permita el correcto control y toma de decisiones de la institución con mira en la resolución de conflictos y a su vez brindar un ambiente laboral armónico a sus colaboradores (Pineda y Erazo, 2021).

2.2.3 Liderazgo en las organizaciones

Lussier y Achua (2011) manifestaron que “el liderazgo se presenta cuando los seguidores son influidos para hacer lo que es ético y beneficio para la organización” (p. 7), por lo tanto, el liderazgo no solo es la capacidad de inspirar, guiar y motivar, sino que también, tenga la predisposición de aprender, escuchar y adaptarse a diversas situaciones.

En la actualidad surge el dilema de que, si un líder nace o se hace, donde diversos estudios manifestaron que este cuestionamiento da lugar a que ambas situaciones son ciertas, un líder empieza con habilidades de liderazgo y las potencian y por otro lado también las habilidades de liderazgo pueden ser cultivadas (Lussier y Achua, 2011).

2.3 Gestión del talento humano

La gestión del talento humano es un pilar fundamental dentro de toda organización debido a que busca potenciar las habilidades humanas y de esta forma permite a las empresas alcanzar sus objetivos organizacionales, también, la GTH tiene como finalidad como mencionaron Cárdenas y Soto (2022) “a más de desear lograr un mayor rendimiento laboral busca fidelizar cada uno de sus servidores ya que son una parte fundamental dentro de una empresa” (p. 11). En el transcurso de los años las empresas han evolucionado constantemente donde siempre busca optimizar procesos, pero aun así la actividad humana sigue siendo imprescindible para lograr las metas planteadas, para ello se debe integrar y hacer sentir a los colaboradores parte importante de los proyectos organizacionales (Sánchez y García, 2017, como se citó en Gaspar 2021).

El termino recursos humanos hace referencia a la parte humana que conforma una empresa desempeñando una función específica que permite conquistar los objetivos de una organización, para Chiavenato (2011) “las personas ya no son recursos o activos de la

compañía, sino socios capaces de proporcionar vida y éxito a la organización” (p. 2), en la actualidad las empresas buscan que sus colaboradores se sientan parte importante para el proyecto los proyectos.

Para Chiavenato (2011) las personas ya no son considerados como un recurso sumiso de una organización por lo cual resalto tres aspectos significativos, las personas son diferentes entre sí, las personas son elementos vivos y las personas son socios de la organización. Las personas son diferentes entre ellas al poseer capacidad, creatividad, competencias y habilidades únicas. Las personas son elementos vivos ya que son promotores de una correcta organización y aptos para impulsar una mejora constante basada en aprendizajes y competitividad. Las personas son socios de la organización ya que son capaces de llevarla al éxito y excelencia (pp. 2-3).

La GTH se basa en identificar las necesidades de la empresa, reclutar a los candidatos adecuados, proporcionar capacitación, y crear un ambiente laboral favorable que promueva la motivación y garantizar la responsabilidad de los trabajadores (Jiménez et al., 2022), gestionar la parte humana de una empresa representa un factor importante para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, gracias a que a través de esta gestión se potencia las habilidades de los colaboradores.

2.3.1 Procesos de la gestión del talento humano

La gestión de talento humano es una herramienta estratégica que implementan las organizaciones para lograr un crecimiento económico, mejorando la calidad de los productos o servicios que ofrecen, alcanzando así el desarrollo organizacional y profesional (Menéndez et al., 2021), por ello, es aprovechado por las empresas para el desarrollo continuo de sus colaboradores fortaleciendo los objetivos empresariales para garantizar la calidad de su servicio o producto.

La gestión del talento humano permite a las organizaciones administrar, controlar y evaluar el potencial humano brindando herramientas que permite lograr una correcta convivencia y tener la capacidad de prevenir o solucionar conflictos internos (Rojas et al., 2020), la GTH es una herramienta con un enfoque estratégico que permite a las empresas potenciar los

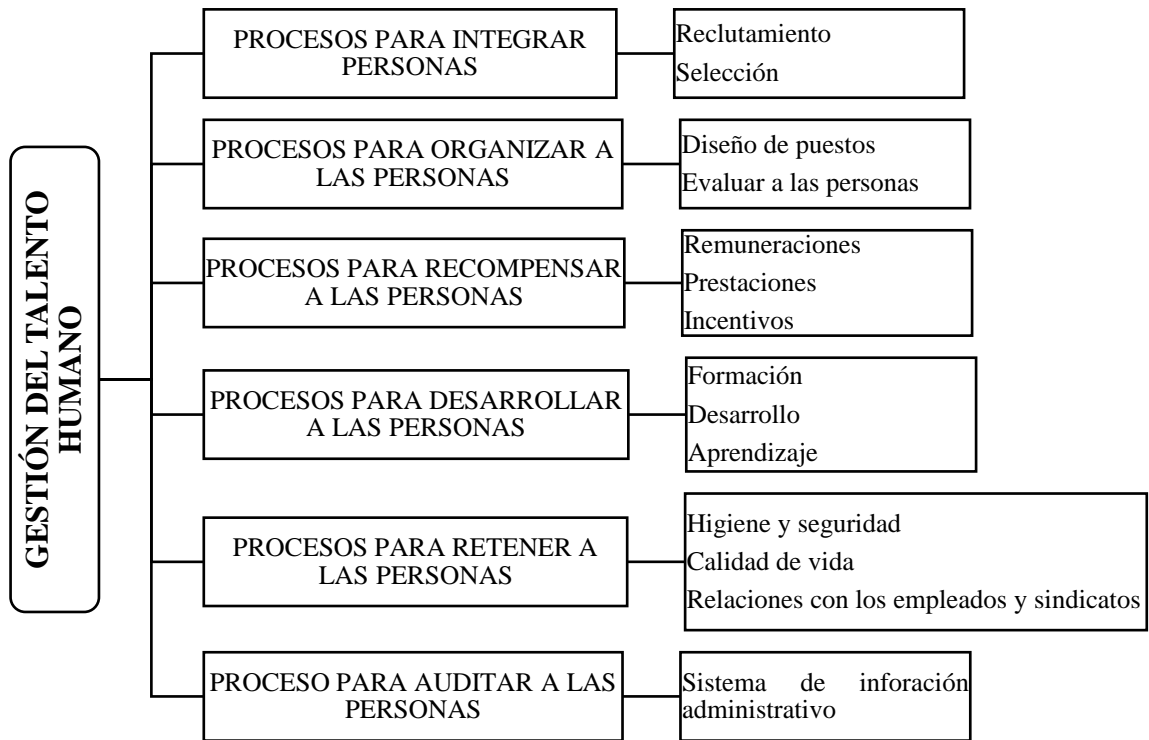
recursos para alcanzar objetivos, por lo cual las organizaciones dentro de la ejecución de la GTH realizan diferentes procesos que les permiten garantizar los resultados deseados.

Tabla 1. Principales procesos de la gestión del talento humano

Autor y Año	Procesos de la gestión de talento humano
Chiavenato (2009)	a) integración, b) organización de acuerdo al puesto, c) recompensar, d) desarrollo, e) fidelización y f) evaluar los resultados.
Dessler y Valera 2011 como se citó en Aular (2021)	a) reclutamiento, b) desarrollar, c) retribuir, d) ofrecer un ambiente óptimo, y e) analizar el desempeño.
Borrero (2019)	a) reclutamiento, b) formación y c) análisis del personal humano.
Diaz y Quintana (2021)	a) reclutamiento, b) asignación acorde a las habilidades, c) desarrollo, d) motivación, d) retención y d) evaluación.
Hanco Zela y Vilca Mamani, (2021)	a) selección, b) motivación, c) potenciar, y d) fidelización.
Mendivel et al., (2020)	a) selección, b) motivación y c) evaluación del desempeño.

Nota. La tabla indica varios procesos de la gestión de talento humano según el estudio de diferentes autores.

Gráfico 2. Principales procesos de gestión de talento humano



Nota. El gráfico indica los diferentes procesos de la gestión del talento humano y su forma de aplicación en las organizaciones. Adoptado de Gestión de talento humano (p.17), por Chiavenato (2009) McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

2.4 Conflictos en las organizaciones

Los conflictos son circunstancias que se pueden presentar en diferentes ámbitos, debido a que es un aspecto social y sucede de forma natural por la interacción humana en la vida cotidiana, lo cual puede originar un conflicto ya sea en el ámbito familiar, personal o laboral, debido a que dentro de las empresas existe interacción entre varios individuos con diferentes formas de pensar o actuar, pero también puede darse por factores relacionados a intereses personales (Morales, 2019b), como manifestaron Benítez et al. (2011) que estar exentos de conflictos dentro de una organización es complejo.

Los conflictos institucionales tienden a darse entre trabajadores - superiores o trabajadores – empleador debido a factores como la necesidad de reconocimiento lo cual repercute en sus emociones y sentimientos (Macedo y Delgado, 2020), debido a los conflictos se ve afectado el clima laboral, por lo cual mediante la gestión del talento humano existen herramientas que

permiten prevenirlos o solucionarlos, pero muchas empresas optan por no hacer frente a este tipo de situación originando un clima laboral tenso (Morales, 2019b), Castro y Delgado (2020) manifestaron que “un mal clima laboral afecta las condiciones mentales, físicas y psicológicas” (p. 689).

El principal problema de las empresas no son los conflictos organizacionales, sino más bien la forma de sobre llevarlos debido a que la forma en el que se resuelvan pueda tener efectos negativos o positivos para las organizaciones (Sánchez y Arráiz, 2023), por lo tanto, como manifestó Ballina (2023) “es necesario cultivar estrategias y métodos que nos permitan apreciar la realidad desde una perspectiva más objetiva y menos centrada en nosotros mismos” (p. 8), como mencionaron Fernández y Polanco (2009) “el conflicto no es malo ni bueno en sí mismo, sino el problema consiste en los efectos de éste a partir de su tratamiento” (p. 200).

2.4.1 Causas de los conflictos

Al hablar de conflictos organizacionales existen dos principales fuentes que son la organización y colaborador, dado a que, al relacionarse un individuo con diferentes perspectivas dentro de un espacio de trabajo se puede ver afectada las relaciones interpersonales como intrapersonales, pero también estos conflictos se pueden originar por las condiciones de trabajos o por quienes ejercen liderazgo dentro de la misma (Sánchez y Arráiz, 2023).

Sánchez y Arráiz (2023), Fernández y Polanco (2009), Bao Pavón et al. (2022) y Ayerbe et al. (2020) manifestaron que las organizaciones están propensas a atravesar por conflictos que se dan entre los miembros de la misma, atribuyendo a la mala comunicación, diferentes percepciones y el desarrollo del entorno laboral como las principales causas de los conflictos organizacionales.

Tabla 2. Principales causas de los conflictos organizacionales

Autor y Año	Causas de conflictos organizacionales
Sánchez y Arráiz (2023)	a) valores distintos, b) deficiente comunicación, c) problemas personales, d) intereses opuestos y e) formas de interpretar el entorno organizacional.
Fernández y Polanco (2009)	a) comunicación, b) burocracia, c) deficiencias en las condiciones de trabajo, d) trato y e) motivación.
Bao et al. (2022)	a) mala comunicación, b) percepciones y c) formas de interpretar el entorno organizacional.
Ayerbe et al. (2020)	a) inconvenientes por una mala comunicación, b) diferentes perspectiva y c) discrepancias entre los colaboradores.

Nota. La tabla indica diversas causas de conflictos en las empresas según el estudio de varios autores.

2.4.2 Tipos de conflictos

2.4.2.1 Los conflictos según sus efectos.

Los conflictos organizacionales se clasifican según al efecto que genere luego de su resolución, por lo tanto, pueden ser constructivos lo cual genera un beneficio porque permite fortalecer a las organizaciones y los destructivos el cual no es productivo para las empresas debido a que genera pérdida a una de las partes involucradas (Silva et al., 2022).

2.4.2.2 Tipos de conflictos según su contenido

Los conflictos se clasifican según la fuente que los genere, para lo cual es importante saber cuál fue el factor que alteró la convivencia empresarial, para evaluar la mejor estrategia de resolución del conflicto.

Los conflictos dentro de las organizaciones según su fuente pueden darse conflictos de relación, conflictos de información, conflicto de interés, conflictos estructurales y conflictos

de valores (Silva et al., 2022), también se dan por el estado legal del trabajo, condiciones del área de trabajo y la situación de la representación en el trabajo (Ayerbe et al., 2020). Estas fuentes de conflictos surgen por las diferentes percepciones de los colaboradores, por una incorrecta información que da paso a las especulaciones, también se pueden dar por cómo se maneja el campo organizacional entorno a los intereses personales, desigualdad de los recursos o como se resuelven los problemas, por la diferencia de creencias o la imposición de valores, por horarios, remuneraciones y por cómo es tomada en cuenta su participación en la organización.

2.4.2.3 Tipos de conflictos relacionados con los colaboradores

Los conflictos están inmersos en toda organización, estos se deben a múltiples factores, donde pueden originar malestar entre los colaboradores debido a las relaciones laborales, como mencionaron Abarca et al. (2020) “En las relaciones laborales se crean interacciones entre trabajadores y entre estos y sus empleadores que son influidas por las intervenciones gubernamentales, en el trabajo o que surjan fuera de la situación laboral, las que evidentemente pueden llegar a generar conflictos” (p. 461).

Los conflictos organizacionales pueden darse entre jefes de departamento, entre jefes y colaboradores, entre personas de un mismo departamento, por revisión de desempeño y por liderazgo, estos conflictos entre los miembros de una organización tienden a darse por tener compartir responsabilidades, por salarios y falta de motivación, o por dar una calificación baja a su desempeño (Sánchez y Arráiz 2023).

2.4.3 Técnicas de resolución de *conflictos*

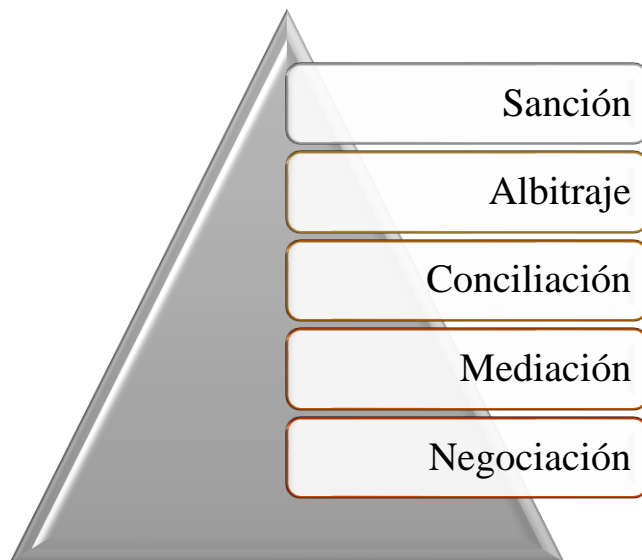
Los conflictos pueden suscitarse por diferentes factores y darse entre diferentes miembros de la organización por lo cual existen técnicas de resolución que buscan la forma más idónea para que estos conflictos tengan consecuencias positivas en la empresa y a través de este suceso fortalecer la organización.

Los conflictos son problemas que se deben resolver y para ello se requiere técnicas idóneas para la conclusión de los mismos, Silva et al. (2022) mencionaron los siguientes métodos la transacción, la negociación, la consolidación, la mediación y el arbitraje, Fernández y Polanco (2009) indicaron los siguientes métodos como alternativas en la resolución de

conflictos la confrontación entre los involucrados, extensión de recursos es una solución óptima si la causa fuera por recursos limitados, la evasión siendo la solución más apropiada cuando se requiere de tiempo para poder solucionar un conflicto, la suavización del conflicto reducción de las diferencias y la negociación para llegar a un acuerdo.

Existen varios métodos de resolución de conflictos donde se debe evaluar los acontecimientos para poder determinar la mejor estrategia para su resolución, pero por otro lado Escalera y Amador (2020) establecieron “los métodos de resolución de conflicto mediante una pirámide, el poder de las partes en conflicto se situaría en la base mientras que el poder del tercero se posicionaría en la cúspide” (p. 47), dando a las involucrados el poder de resolución del conflicto en primera instancia y luego a terceras personas para su resolución.

Gráfico 3. Estrategias de resolución de conflictos



Nota: En la parte inferior se establecen las estrategias de resolución de conflictos donde el prevale la decisión desde el dialogo. Adaptado de Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación (p. 47), por Escalera y Amador (2020), realidades, 2(9).

Para Lussier y Achua (2011) los estilos de manejo de conflictos están dados por parte de un poco interés por las necesidades de los demás al estilo complaciente, en el caso de gran interés por las necesidades de los demás y las propias a los estilos evasivo y colaborativo y gran interés por las necesidades propias al estilo impositivo.

2.4.4 Resultados de solución de conflictos

Al resolver conflictos organizaciones la solución puede darse de tres formas según el método de resolución que se haya optado seguir, por lo tanto, la solución puede darse de las siguientes maneras ganar – perder, ganar – ganar y perder – perder (Ayerbe et al., 2020), por otra parte Lussier y Achua (2011) expusieron en base a los modelos de manejos de conflictos los siguientes resultados ganar – perder, ganar – ganar, perder – perder y perder -ganar, estos resultados pueden resultar beneficiosos y fortalecer una organización.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que describe las variables de interés gestión del talento humano y los conflictos organizacionales como manifestó Sanca (2011) en la investigación descriptiva “se ven y se analizan las características y propiedades para que con un poco de criterio se las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar” (p. 623), además se inicia con una investigación documental la cual permitió revisar información acerca del tema de estudio para la redacción del marco teórico como indicó Morales (2003) que la investigación documental es un proceso sistemático de búsqueda, recopilación, análisis e interpretación de información o datos relacionados con un tema específico, también es de tipo relacional al estudiar la relación que tienen las variables (Ramos, 2020).

3.1.2 Nivel de investigación

Los niveles de investigación son descriptiva y explicativa como mencionaron Guevara et al. (2020) “se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas del mismo” (p. 165), es descriptiva, al describir las variables de estudios las cuales son la gestión del talento humano y los conflictos en las organizaciones y a su vez es explicativa, originando la comprensión de la causa de una de las variables.

También es relacional el cual busca entender la relación o nivel de conexión entre dos o más variables en un contexto específico (Gómez, 2020), los estudios relacionales se centran en identificar conexiones o asociaciones entre dos variables sin buscar una relación causal, la cual es el foco de los estudios explicativos (Espinoza y Ochoa, 2021), en particular la investigación se centra en la gestión del talento humano y la incidencia en los conflictos organizacionales, con el propósito de, establecer la existencia de la relación entre las dos variables de estudio.

3.1.3 Diseño de la investigación

La investigación es no experimental ya que no se manipuló ninguna de las variables como manifestaron Ato et al. (2013) los estudios no experimentales, no implican la manipulación

de variables, solamente se dedican a examinar la relación entre variables al analizar las disparidades entre dos o más grupos de individuos, por lo tanto, se estudia la relación entre la variable independiente y la dependiente.

Además, es transversal como indicaron Bustamante y Valarezo (2023) las variables se estudian el mismo espacio y tiempo, lo que significa que las variables de estudio se miden una única vez y no se manipulan ni controlan (Espinoza y Ochoa, 2021), así que, la recopilación de la información se la llevo a cabo en un mismo lugar y fecha, de igual forma, serán recopiladas por una sola ocasión.

3.2 Metodología de la investigación

El método de la investigación es el inductivo-deductivo, ambos métodos se complementan entre sí, Rodríguez y Pérez (2017) mencionaron que “la inducción y la deducción se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas” (p. 188), en consecuencia, la parte inductiva de la investigación se basa en la investigación de la gestión del talento humano y la incidencia en los conflictos organizacionales y la deducción en la propuesta de gestión proactiva de conflictos en la empresa.

3.3 Población objeto de estudio

La población objeto de estudio se centra en las organizaciones privadas que prestan servicios educativos en la provincia de El Oro, específicamente en el cantón Machala, el análisis se llevó a cabo en la Unidad Educativa Particular “Jesús de Nazareth”, está ubicada en las calles circunvalación norte y Buenavista, la institución cuenta con un total de 30 empleados, para este estudio, se encuestó a 24 docentes de la institución. Esta muestra representa una porción significativa del personal, proporcionando una perspectiva amplia y detallada sobre las prácticas de la gestión del talento humano y la incidencia en los conflictos dentro de esta unidad educativa.

3.4 Variables de investigación

Tabla 3. Variable independiente: Gestión del talento humano

Variable	Técnica	Ítems	Escala	Nivel de rango
Gestión del talento humano	Escala de likert	1-14	Ordinal	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

Nota: La tabla indica datos sobre el tipo de encuesta aplicada.

Tabla 4. Variable dependiente: Conflictos organizacionales

Variable	Técnica	Ítems	Escala	Nivel de rango
Conflictos organizacionales	Escala de likert	14 -26	Ordinal	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

Nota: La tabla indica datos sobre el tipo de encuesta aplicada.

3.7 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se realizó por medio de la aplicación de una encuesta y entrevista adaptada de (Calva y Pongo, 2022) , mediante la escala de Likert con un rango del 1 al 5, también, se aplicó una entrevista a la rectora de la institución con la finalidad de evaluar las variables de estudio desde una perspectiva jerárquica, además, por medio del Alfa de Cronbach se mide la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario como manifestaron Tuapanta et al. (2017) “la confiabilidad tipo consistencia interna se refiere al grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre ellos” (p.39), se realizó el análisis Alfa de Cronbach con el propósito de validar la relación entre los ítems de la encuesta aplicada.

3.6 Análisis descriptivo

Para el análisis descriptivo se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson utilizando como herramienta estadística IBM SPSS Statistics 26, el cual permite medir la relación entre las variables de estudios.

Y siguiendo a Ochoa y Yunkor (2020) en su estudio descriptivo en la investigación científica, se realiza la tabulación, graficación y análisis descriptivo del presente estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis de confiabilidad

Para la conocer la confiabilidad de la encuesta se realizó mediante la técnica de Alfa de Cronbach, donde se aplicó un cuestionario de 26 ítems, a 24 personas.

Tabla 5. Estadística de confiabilidad

	N	%	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Valido	24	100%		
Excluido	0	0	0,714	26

La tabla 5, indica los resultados del cuestionario utilizado para encuestar a 24 docentes, tiene una buena consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,714. Esto sugiere que las respuestas obtenidas son fiables y que el cuestionario es adecuado para evaluar las variables de estudio.

4.1.2 Análisis estadístico

Presenta los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista realizada a los docentes y rectora de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.

4.1.2.1 Variable Independiente: Gestión de Talento Humano

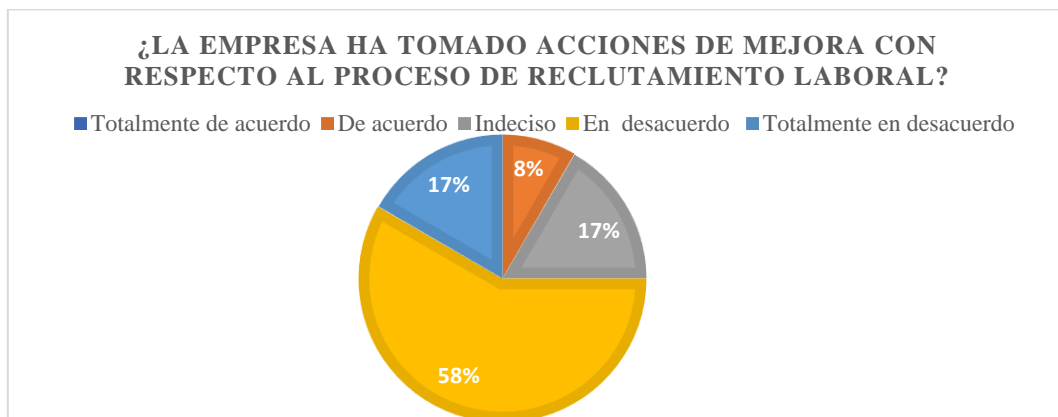
Figura 1. ¿Está acuerdo con el proceso de reclutamiento de personal dentro de la organización?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 1 presenta la percepción de los docentes sobre el proceso de reclutamiento, se muestra que los encuestados que se encuentran indecisos tienen una perspectiva que se direcciona hacia una opinión de desacuerdo, donde se obtuvo como resultado que el 83% de los encuestados manifiesta en desacuerdo y el 17% de acuerdo, evidenciando que en mayor grado existe una percepción negativa del proceso de reclutamiento por parte de los docentes, aunque también existe una fracción que lo aprueba esto permite una oportunidad de mejora en el proceso de reclutamiento dentro de la organización.

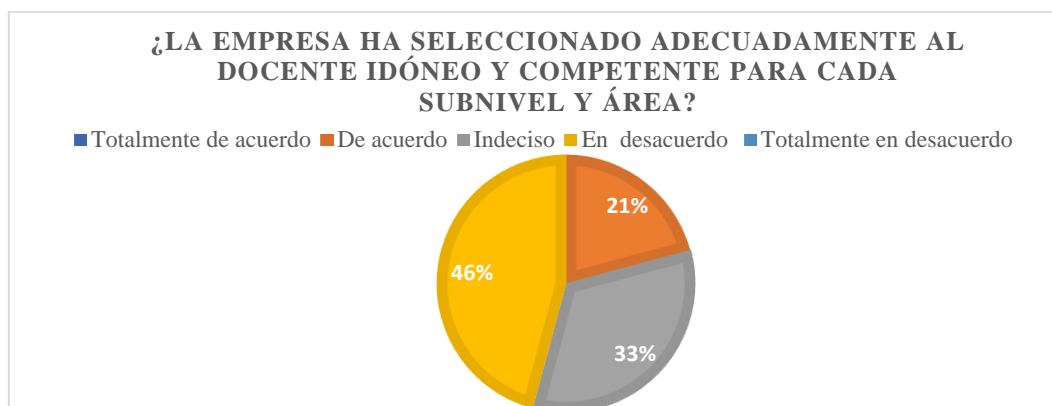
Figura 2. ¿La empresa ha tomado acciones de mejora con respecto al proceso de reclutamiento laboral?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 2 presenta el punto de vista de los docentes sobre las mejoras del proceso de reclutamiento, los resultados obtenidos indican que el 92% de los encuestados está en desacuerdo, mientras que solo un 8% está de acuerdo, los encuestados que indican estar indecisos su respuesta se direcciona en una opinión de desacuerdo, por lo tanto, existe una percepción en mayor grado negativa esto permite una oportunidad para establecer mejoras en el proceso de reclutamiento que emplea la institución.

Figura 3. ¿La empresa ha seleccionado adecuadamente al docente idóneo y competente para cada subnivel y área?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 3 presenta la percepción de los docentes sobre la designación del área de trabajo, los resultados indican que el 79% manifiesta estar en desacuerdo y un 21% de acuerdo con la designación al área de trabajo de acuerdo a sus habilidades, el porcentaje de encuestados que manifiestan estar indecisos su opinión se direcciona a no está de acuerdo con el área asignada para sus labores, al existir en mayor grado una percepción negativa se evidencia una oportunidad de mejora en la designación del área de trabajo.

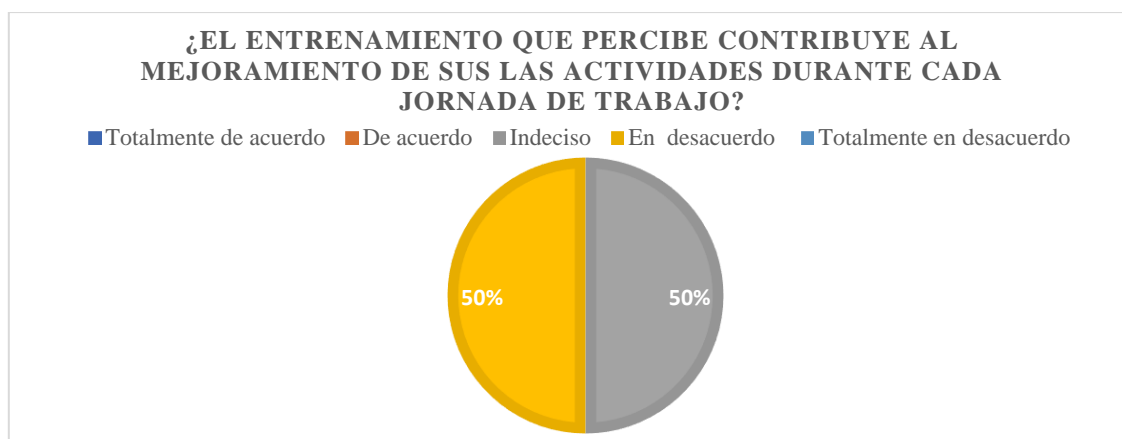
Figura 4. ¿En el área docente se ha realizado actividades de entrenamiento laboral?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 4 muestra la apreciación de los docentes a cerca de la existencia de actividades de entrenamiento, como resultado se obtuvo que el 100% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo, los docentes que indican estar indecisos su respuesta tiende a direccionarse hacia una postura de desacuerdo, al existir una percepción negativa total sobre las actividades de entrenamiento que emplea la institución se refleja una oportunidad para mejorar las actividades de entrenamiento que reciben los docentes.

Figura 5. ¿El entrenamiento que percibe contribuye al mejoramiento de sus las actividades durante cada jornada de trabajo?

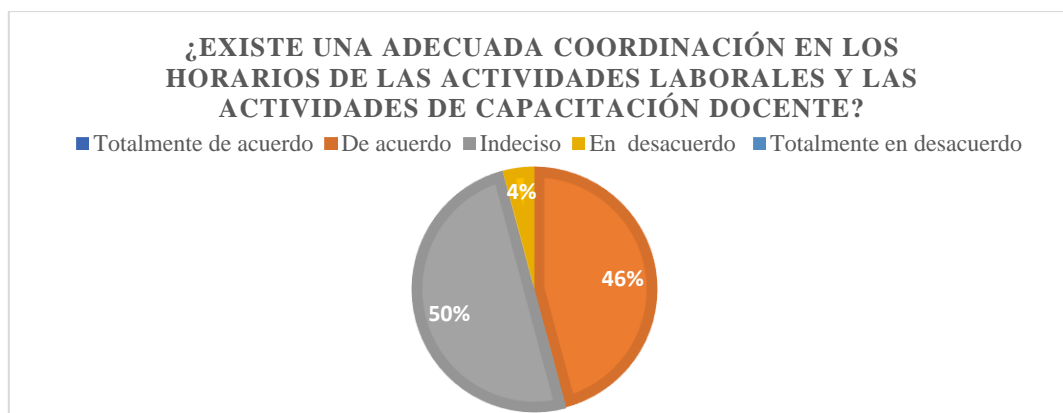


Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 5 presenta el punto de vista de los docentes acerca del entrenamiento en función de las actividades diarias, se considera como una postura de desacuerdo el porcentaje de

docentes que menciona estar indeciso, dando como resultado que el 100% indica estar en desacuerdo, al reflejar una perspectiva negativa total existe una oportunidad de mejorar las actividades de entrenamiento en función de los requerimientos de los docentes.

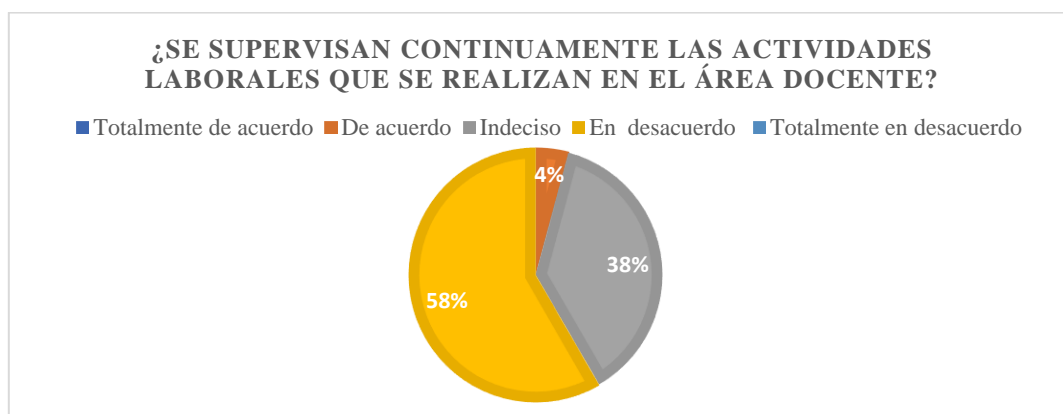
Figura 6. ¿Existe una adecuada coordinación en los horarios de las actividades laborales y las actividades de capacitación docente?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 6 muestra los resultados sobre la coordinación de los horarios laborales y de las actividades de entrenamiento, donde el 54% está en desacuerdo y el 46% está de acuerdo, se muestra que el porcentaje de docentes que está indeciso su respuesta esta direccionada a una postura de desacuerdo, evidenciando una opinión dividida se presenta la oportunidad de mejorar la coordinación de los horarios de entrenamiento y las actividades laborales.

Figura 7. ¿Se supervisan continuamente las actividades laborales que se realizan en el área docente?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 7 presenta la percepción de los docentes sobre la supervisión continua que ejecuta la institución, el 96% de los encuestados menciona estar en desacuerdo, mientras que el 4% manifiesta estar de acuerdo con la existencia de una supervisión continua, al considerar como una posición de desacuerdo a los encuestados que manifiestan estar indecisos se evidencia una percepción en mayor grado negativa evidenciando una oportunidad de mejora en la supervisión al área docente.

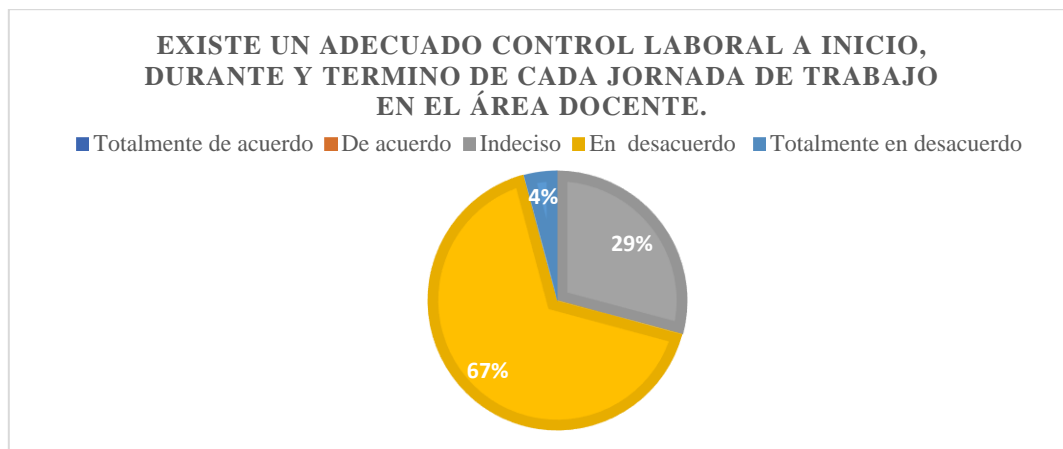
Figura 8. ¿La supervisión laboral ha contribuido al cumplimiento de las tareas y/o actividades en su compañero de trabajo?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 8 presenta la percepción de los docentes a cerca de la contribución de la supervisión en el cumplimiento de las actividades de trabajo, el 100% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que la supervisión contribuye en el cumplimiento de las actividades, se evidencia como una postura de desacuerdo al porcentaje de docentes que indican estar indecisos, al existir una absoluta percepción negativa sobre la contribución de la supervisión en el cumplimiento de las actividades laborales se evidencia una oportunidad de mejora.

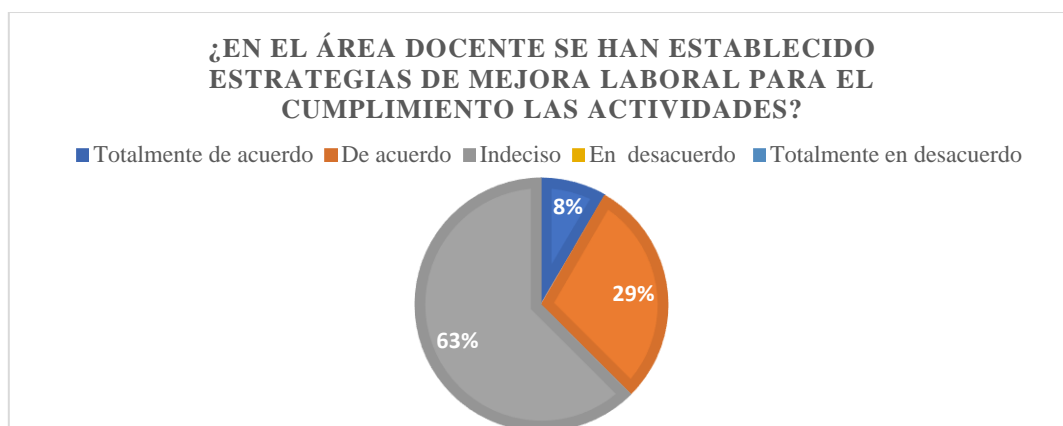
Figura 9. ¿Existe un adecuado control laboral a inicio, durante y termino de cada jornada de trabajo en el área docente?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 9 muestra la perspectiva de los docentes sobre el control al inicio, durante y termino de cada jornada, dando como resultado el 100% indica estar en desacuerdo con que existe un adecuado control laboral durante la jornada de trabajo, se evidencia como una postura en desacuerdo el porcentaje de encuestados que manifiestan estar indecisos, al existir una percepción total negativa sobre el adecuado control durante la jornada laboral que emplea la institución se evidencia una oportunidad de mejorar en la supervisión durante la jornada laboral.

Figura 10. ¿En el área docente se han establecido estrategias de mejora laboral para el cumplimiento las actividades?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 10 muestra los resultados obtenidos a cerca de las estrategias de mejoramiento a través de la supervisión y control, dando como resultado que el 63% manifiesta estar indeciso y el 37% está de acuerdo con las estrategias de mejoras basadas en el control que emplea la institución, se considera como una postura de desacuerdo al porcentaje de encuestados que manifiestan estar indecisos, evidenciando una percepción negativa total sobre las estrategias de mejoras evidenciando una oportunidad de mejora en las estrategias para el cumplimiento eficaz de las actividades laborales.

Figura 11. ¿Los horarios en que los directivos de la organización envían comunicados son dentro del horario laboral?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 11 representa la percepción de los docentes sobre los horarios que emiten los comunicados la institución, donde el 56% indica estar en desacuerdo 46% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con los horarios que se emiten los comunicados, se considera como una postura en desacuerdo a los encuestados que indican estar indecisos, por lo tanto, al existir una percepción dividida sobre los horarios que se da la comunicación se refleja una oportunidad de mejora en los horarios en que se da la comunicación.

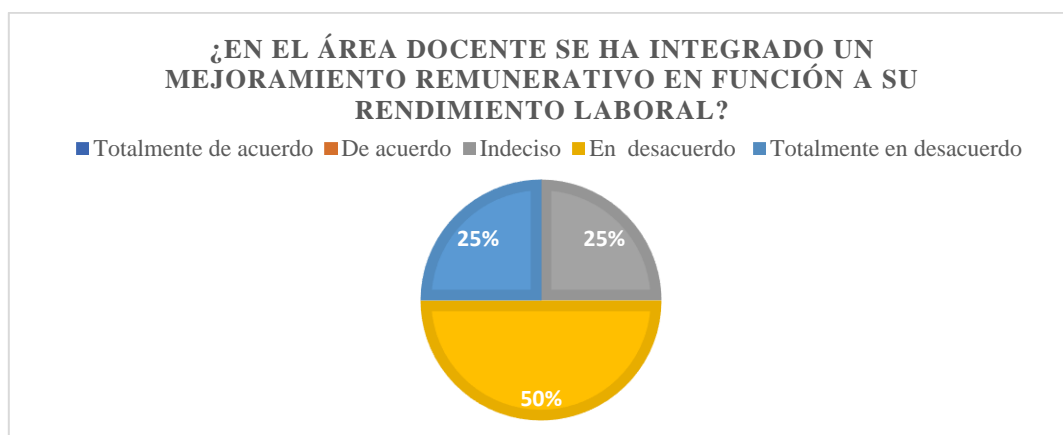
Figura 12. ¿La organización ofrece los recursos necesarios (internet) de acuerdo al medio que se emiten los comunicados (correo o WhatsApp)?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 12 muestra los resultados sobre los recursos que la institución ofrece para garantizar la comunicación continua y eficaz, donde el 83% indica estar en desacuerdo y el 17% manifiesta estar de acuerdo, se interpreta como una postura en desacuerdo al porcentaje de los encuestados que manifiestan estar indecisos, al existir una perspectiva en mayor grado negativa se evidencia una oportunidad de mejora sobre los recursos que ofrece la institución para garantizar la comunicación de acuerdo al medio que emiten los comunicados.

Figura 13. ¿En el área docente se ha integrado un mejoramiento remunerativo en función a su rendimiento laboral?

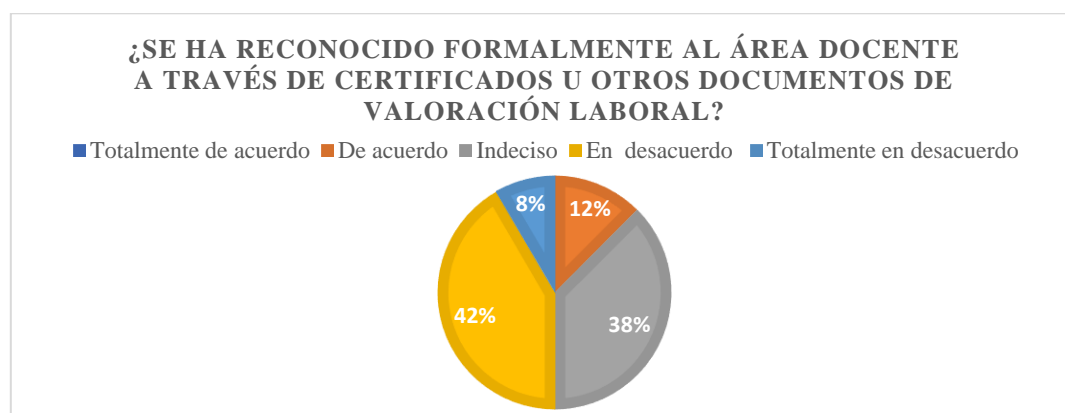


Fuente: Elaborado en Excel de la tabla de tabulación de los datos siguiendo a (Ochoa y Yunkor, 2020).

La figura 13 muestra los resultados sobre el mejoramiento remunerativo que otorga la institución en función del desempeño laboral, donde el 100% indica estar en desacuerdo con

que la institución ofrece algún incentivo económico por su desempeño laboral, se evidencia como una postura de desacuerdo al porcentaje de indecisos, por lo tal, existe una percepción negativa total sobre el incentivo económico que perciben por parte de la organización, originando una oportunidad de mejora en la compensación laboral.

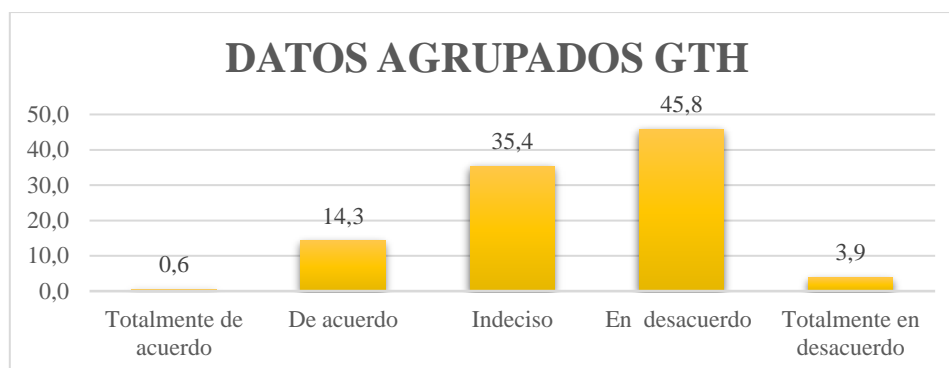
Figura 14. ¿Se ha reconocido formalmente al área docente a través de certificados u otros documentos de valoración laboral?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 14 muestra el punto de vista de los docentes sobre el reconocimiento laboral, donde el 88% indica estar desacuerdo, y solo el 12% menciona estar totalmente en desacuerdo, el porcentaje de encuestados que indican estar indeciso su respuesta se direcciona hacia una postura en desacuerdo, por lo tanto, se evidencia una percepción en mayor grado negativa sobre el reconocimiento al área docente dando oportunidad a una mejora en cuanto al reconocimiento laboral.

Figura 15. Datos agrupados gestión del talento humano



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 15 muestra la perspectiva general de los docentes en cuanto a los aspectos considerados en la gestión del talento humano donde el 85,1% manifiesta estar en desacuerdo y el 14,9% menciona estar de acuerdo con la gestión del talento humano efectuada por la institución, se engloba que los encuestados que manifiestan estar indecisos su respuesta se direcciona hacia una perspectiva de desacuerdo, evidenciando una postura en mayo grado negativa, refleja una oportunidad de realizar mejoras en aspectos específicos como el reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño, problemas de comunicación y políticas de incentivos.

4.1.2.2 Variable Dependiente: Conflictos organizacionales

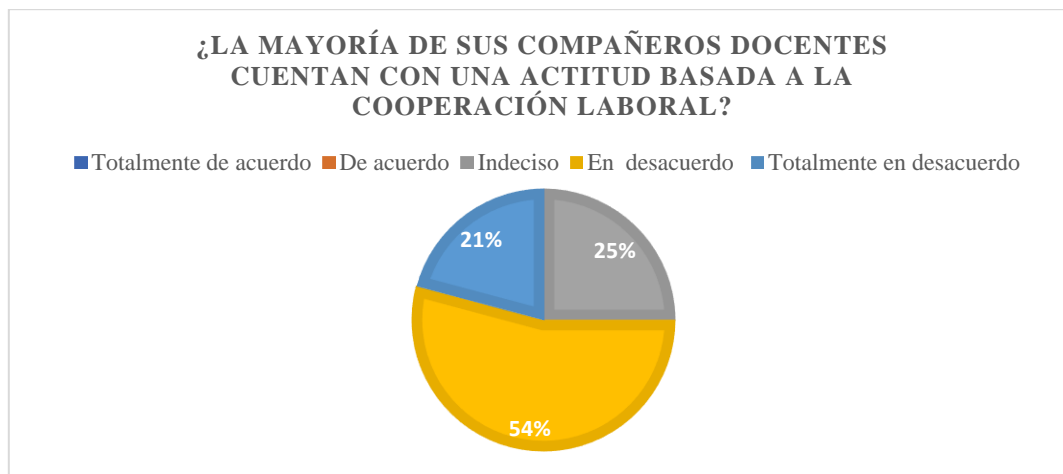
Figura 16. ¿Mantienen una actitud positiva basado la resolución de problemas en el área docente?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 16 presenta el punto de vista de los docentes acerca de la actitud positiva en la resolución de conflictos, donde el 100% indica estar desacuerdo, se considera como una postura de desacuerdo al porcentaje de encuestados que mencionan estar indecisos, lo que refleja una percepción negativa total con respecto a que el área docente mantiene una actitud positiva al momento de resolver un conflicto, lo cual, evidencia una oportunidad de mejora en los procesos de resolución de conflictos entre docentes.

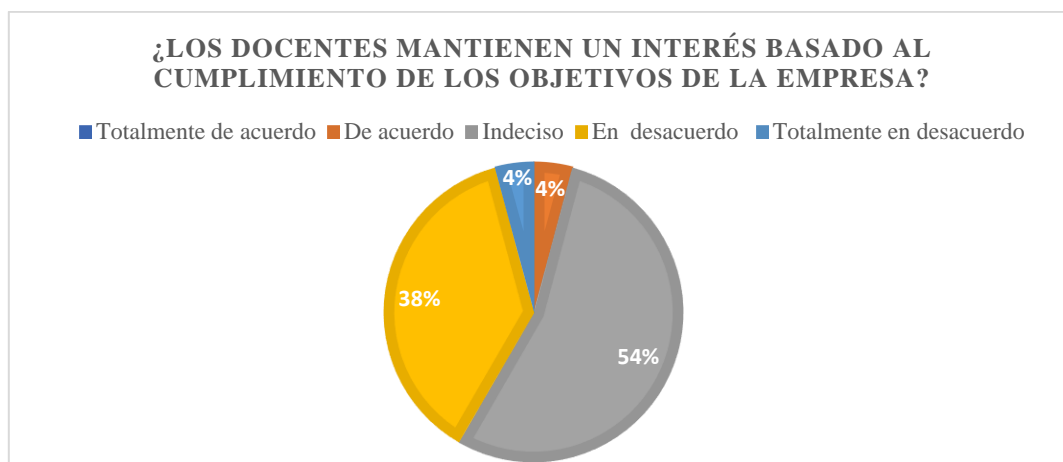
Figura 17. ¿La mayoría de sus compañeros docentes cuentan con una actitud basada a la cooperación laboral?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 17 presenta la perspectiva de los docentes sobre la cooperación laboral, dando como resultado el 100% de los encuestados indican estar en desacuerdo, se muestra como una postura en desacuerdo al porcentaje de docentes que indicaron estar indecisos, lo que refleja una perspectiva negativa total con respecto a la cooperación laboral entre docentes evidenciando una oportunidad de mejora con respecto a la cooperación laboral entre docentes.

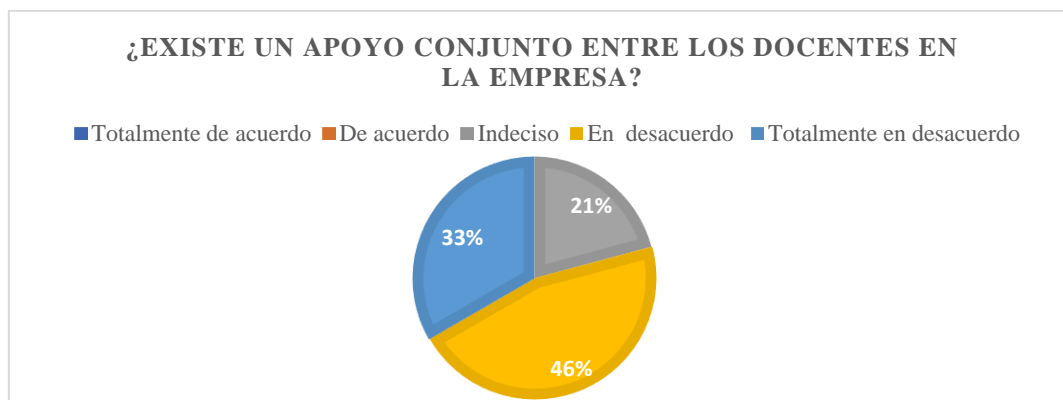
Figura 18. ¿Los docentes mantienen un interés basado al cumplimiento de los objetivos de la empresa?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 18 presenta el punto de vista de los docentes a cerca del interes de los compañeros basados en el cumplimiento de los objetivos laborales, dando como resultado que el 96% en desacuerdo y el 4% de acuerdo, se considera como una postura en desacuerdo al porcentaje de docentes que indican estar indecisos, evidenciando una percepción negativa lo que da la oportunidad para establecer mejora continua.

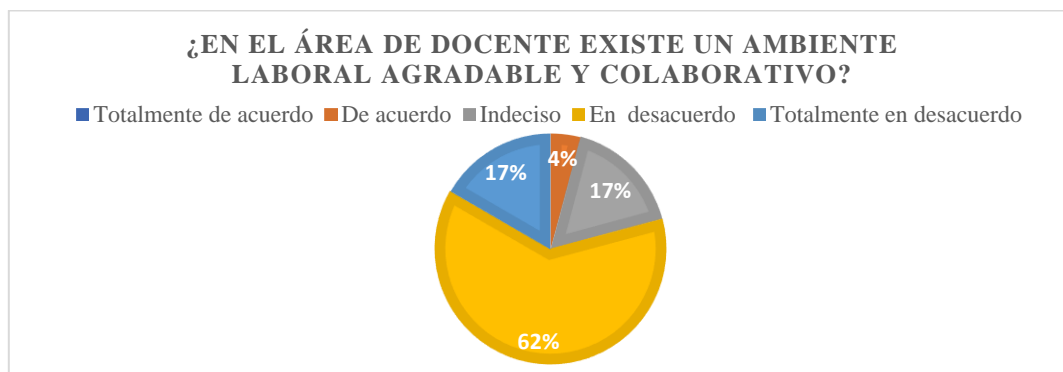
Figura 19. ¿Existe un apoyo conjunto entre los docentes en la empresa?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 19 presenta la perspectiva sobre la existencia de apoyo entre docentes, donde el 100% de los encuestados menciona estar en desacuerdo, se muestra como una postura de desacuerdo al porcentaje de docentes que está indeciso, por lo tanto, se evidencia una oportunidad de implementar una mejora continua al existir una totalidad de encuestados que reflejan una percepción negativa sobre la colaboración laboral entre docentes.

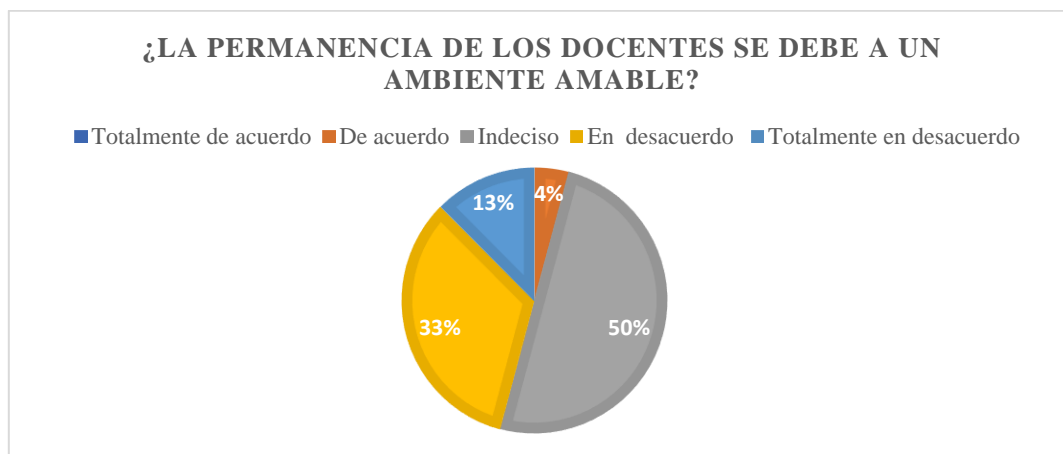
Figura 20. ¿En el área de docente existe un ambiente laboral agradable y colaborativo?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 20 muestra la perspectiva de los docentes acerca de si el ambiente laboral es agradable y colaborativo, donde el 96% indica estar en desacuerdo y tan solo un 4% está de acuerdo con la existencia de un ambiente laboral armónico y colaborativo, se presenta como una perspectiva negativa al porcentaje de docentes que están indecisos, se evidencia una oportunidad de mejora continua al existir una postura en mayor grado negativa.

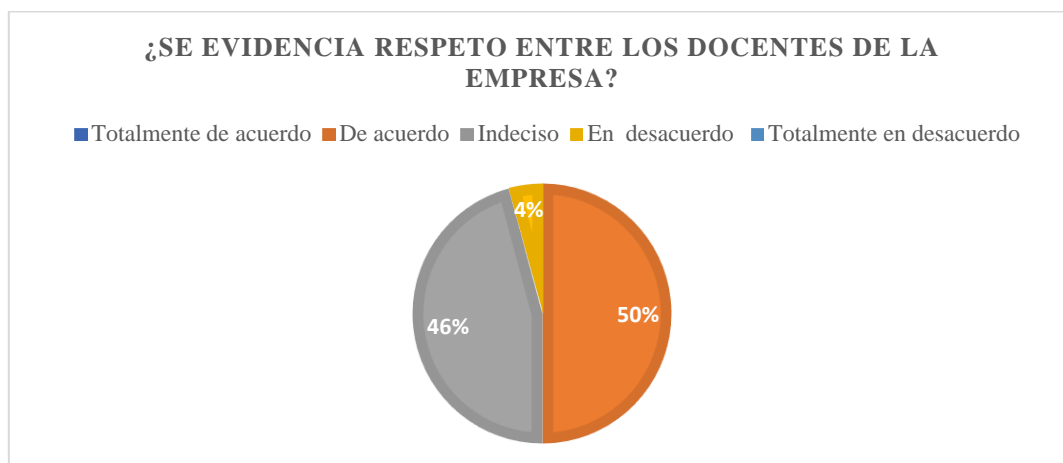
Figura 21. *¿La permanencia de los docentes se debe a un ambiente amable?*



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 21 muestra el punto de vista de los docentes acerca de la permanencia laboral, dando como resultado que el 96% indica estar en desacuerdo y el 4% indica estar de acuerdo, se presenta como una postura en desacuerdo a la opinión de los encuestados que mencionaron estar indecisos, existe una perspectiva en mayor grado negativa en cuanto a que la permanencia de los docentes se dé por el ambiente laboral de la institución evidenciando una oportunidad de implementar una mejora continua.

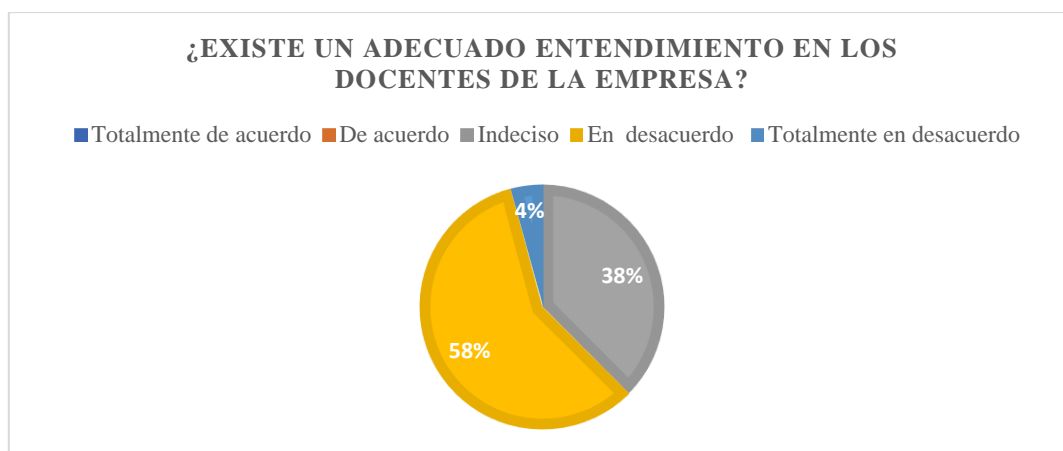
Figura 22. ¿Se evidencia respeto entre los docentes de la empresa?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

En la figura 22 demuestra la perspectiva de los docentes acerca del respeto entre los docentes, dando como resultado que el 50% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo y el 50% indica estar en desacuerdo, se presenta una postura negativa a los encuestados que manifestaron estar indeciso, reflejando una perspectiva dividida entre estar en desacuerdo y de acuerdo por lo tanto se evidencia una oportunidad de implementar una mejora continua.

Figura 23. ¿Existe un adecuado entendimiento en los docentes de la empresa?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 23 presenta la perspectiva sobre el entendimiento entre los docentes, dando como resultado que el 100% indica estar en desacuerdo, se evidencia una postura en desacuerdo al porcentaje de docentes que están indecisos, de tal forma, se refleja una postura negativa total

sobre el entendimiento laboral entre docentes evidenciando una oportunidad de mejora en el área docente con la finalidad de potenciar su entendimiento.

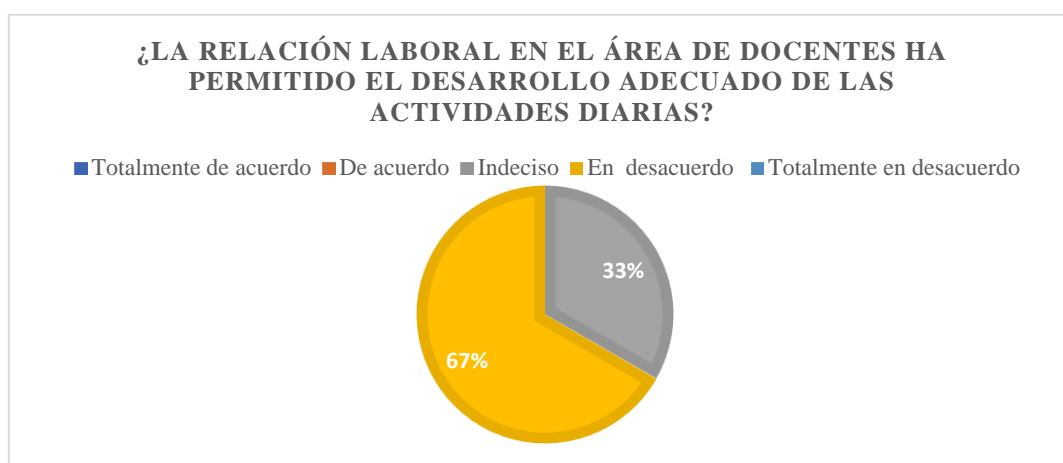
Figura 24. ¿En el área de docentes se evidencia una adecuada relación laboral?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

En la figura 24 muestra la perspectiva de los docentes acerca de la relación laboral entre docentes, donde el 100% indica estar en desacuerdo, se presenta como una actitud de desacuerdo al porcentaje de encuestado indecisos, de tal forma que se refleja una perspectiva negativa en cuando a la existencia de una adecuada relación laboral evidenciando una oportunidad de mejora en el área docente para fortalecer la relación laboral.

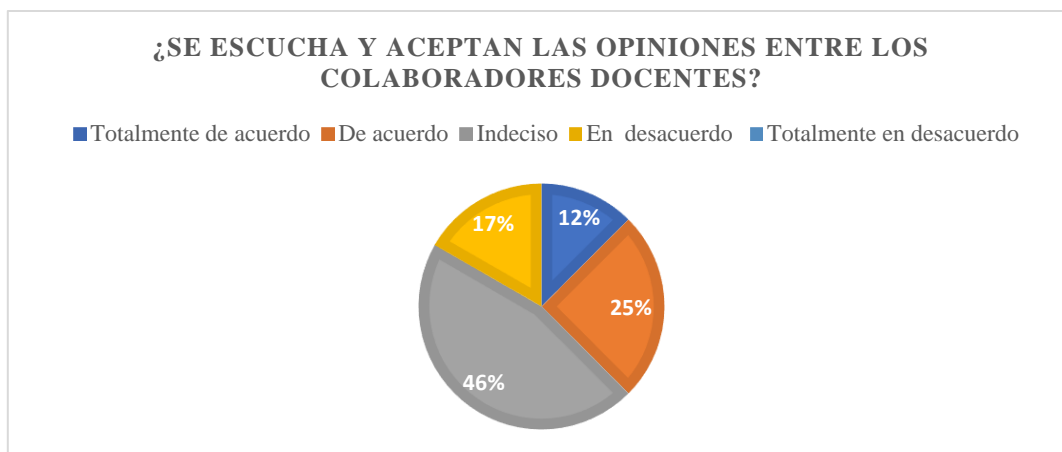
Figura 25. ¿La relación laboral en el área de docentes ha permitido el desarrollo adecuado de las actividades diarias?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 25 presenta el punto de vista de los docentes sobre si las relaciones laborales han permitido un adecuado desarrollo de las actividades diarias, donde el 100% indica estar en desacuerdo, se muestra como una perspectiva de desacuerdo al porcentaje de docentes que se encuentra indeciso, reflejando una postura negativa que evidencia una oportunidad de implementar una mejora continua que permita fortalecer las relaciones laborales y garantizar el desarrollo adecuado de las actividades diarias.

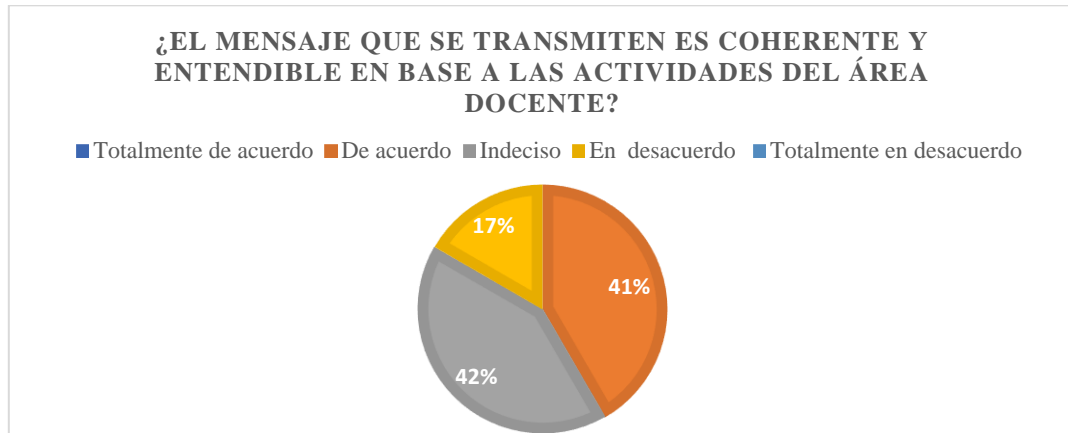
Figura 26. ¿Se escucha y aceptan las opiniones entre los colaboradores docentes?



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

Dentro de la figura 26 se representan la postura de los docentes sobre la aceptación de las opiniones entre docentes, dando como resultado que el 67% indica estar en desacuerdo y el 33% estar de acuerdo, se presenta como una actitud negativa a los docentes que manifiestan estar indecisos, reflejando una percepción en mayor grado negativa evidenciando una oportunidad de mejorar que fortalezca la comunicación del área docente.

Figura 27. ¿El mensaje que se transmiten es coherente y entendible en base a las actividades del área docente?

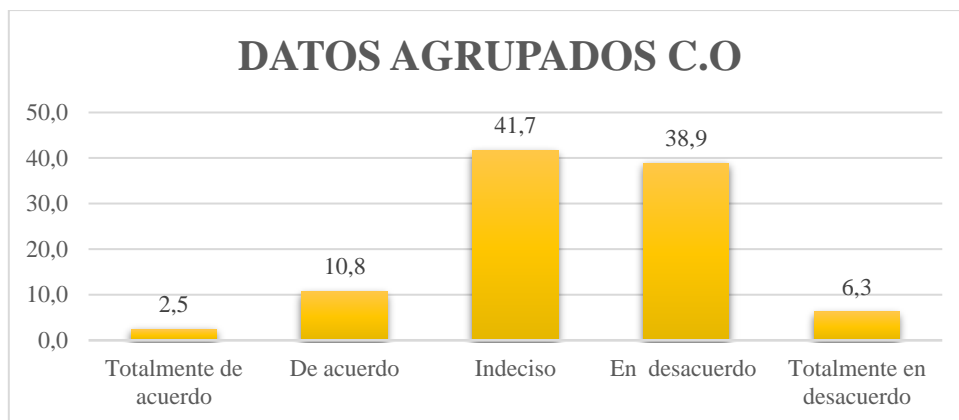


Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

En la figura 27 presenta la perspectiva de los docentes sobre la comunicación entre docentes, dando como resultado que el 59% se encuentra de acuerdo y el 41% en de acuerdo, se muestra como una postura en desacuerdo a los encuestado que manifestaron estar indeciso, se evidencia una oportunidad de implementar una mejora continua al reflejar que existe una opinión dividida sobre la calidad de comunicación entre docentes.

Datos agrupados variable conflictos organizacionales

Figura 28. Datos agrupados C.O



Fuente: Elaborado en Excel de la encuesta realizada el 7 de junio de 2024 en la institución educativa particular “Jesús de Nazareth”.

La figura 28 presenta la perspectiva de los docentes sobre los conflictos organizacionales donde el 86.8% indica estar en desacuerdo y el 13.2% manifiesta estar de acuerdo, se considera que el porcentaje de encuestados que manifiestan estar indecisos se entiende que

su opinión se direcciona hacia estar en desacuerdo, se evidencia que la mayor parte de los docentes reflejan una postura negativa originando una oportunidad de implementar mejora continua en los aspectos de afinidad, armonía y comunicación del área docente.

4.1.2.3 Análisis de correlación

Tabla 6. Correlación de Pearson

CORRELACIONES			
		GTH	CO
GTH	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
CO	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla presenta el resultado correlacional entre las dos variables de estudios dando como resultado un valor de correlación de 0.690 mediante la prueba de Pearson, reflejando una relación fuerte entre las variables de estudio.

4.1.2.4 Análisis de la entrevista

¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento laboral en la empresa y que personas intervienen durante el proceso? Explique

Mencionó que el proceso de reclutamiento parte de revisar las carpetas de los postulantes luego separan las carpetas con mayor afinidad al cargo, posteriormente se procede a convocar a los seleccionados para la asignación de un tema de clase demostrativa, luego eligen al postulante que demuestre mayor dinámica y dominio del tema en la clase demostrativa, se lo vuelve a llamar y explican sobre el puesto de trabajo y el sueldo a percibir, en cuanto a las personas encargadas del proceso de reclutamiento se encuentra la rectora, DECE y promotoras, la encargada de llamar a los postulantes es la rectora, la clase demostrativa la evalúan rectora, coordinadora departamento DECE y una de las promotoras.

¿Cuáles son los aspectos claves para la asignación del área laboral a los docentes? Explique.

Manifestó que para la designación de los docentes al puesto de trabajo se consideran aspectos como el título de tercer nivel de preferencia que sea en ciencias de la educación, y la experiencia impartiendo clase en el respectivo subnivel o asignatura en específico.

¿Cuáles son las temáticas que realiza las actividades de entrenamiento la institución?

Indicó que la institución ofrece capacitaciones al inicio del año lectivo sobre planificaciones curriculares y sobre cómo elaborar las evaluaciones sumativas para la finalización de cada trimestre, además instruyen a los docentes sobre el uso de la plataforma del texto por parte de la editorial.

¿Con qué frecuencia se realiza actividades de entrenamiento laboral, en que horarios y quien financia la formación docente? ¿Por qué?

Mencionó que las actividades de entrenamiento se realizan después de la jornada laboral, en horarios de 1:30 pm hasta 14:30 pm aproximadamente, porque no afectan sus actividades de trabajo.

¿Cómo se realiza la supervisión y control laboral del área docente? Explique.

Manifestó que los coordinadores de área, rectorado y DECE realizan observaciones áulicas, donde evalúan mediante una rúbrica el manejo de la clase impartida por el docente.

¿Por qué medios y en que horarios se envían comunicados a los docentes? ¿ofrece los medios necesarios para garantizar a comunicación? Explique.

Manifestó que los comunicados son dentro del horario laboral y se los envía por medio de WhatsApp, en casos extremos envían durante horas de la tarde, en cuanto a los medios para garantizar la comunicación menciono que los docentes tienen acceso al internet desde sus computadores, pero que la red a internet solo abastece la planta baja.

¿Se ofrecen programas de compensación en incentivos y reconocimientos? Explique

Indicó que en este no se han ofrecido reconocimientos o incentivos, pero años atrás la institución al finalizar el periodo escolar reconocían al docente que se había destacado durando el periodo académico con un diploma de reconocimiento a su labor.

¿Cuáles son las actitudes laborales positivas y negativas en el área de docentes? Explique.

No mencionó una idea clara sobre actitudes positivas entre docentes, en cuanto a las negativas menciona que no existe integración total porque las relaciones laborales se dan entre docentes de los mismos subniveles.

¿Cómo es la situación del interés y apoyo laboral en el área de docentes? Explique.

Mencionó la colaboración entre docentes se centra en la afinidad que existe entre ellos, además manifiesta que esta afinidad está sujeta al tiempo que se relacionan en el trabajo de acuerdo a los subniveles que imparten clases.

¿Cuál es la realidad del respeto y empatía laboral en el área de docentes? Explique.

Manifestó que no ha existido una situación donde se hayan faltado el respeto entre docentes, en cuanto a la empatía manifiesta se han presentado comentarios sobre el comportamiento de algún compañero, pero, no ha pasado a mayores.

¿Cómo es la interacción laboral en el área de docentes? Explique.

Manifestó que la interacción entre docentes es buena, pero que hay más interacción entre docentes que imparten clases en el mismo subnivel porque trabajan en el pabellón y terminan sus horas pedagógicas a la misma hora.

¿Cómo se realiza la comunicación basada a la escucha activa y mensaje efectivo en el área de docentes? Explique.

Mencionó que los coordinadores en conjunto con su equipo de apoyo trabajan en conjunto y posterior a ello socializan con los demás docentes puedan ejecutar las actividades requeridas.

4.2 Contrastación Teórica de Resultados

La validez del instrumento que se aplicó se la realizó por el método Alfa de Cronbach, donde realizó una encuesta de 26 ítems a 24 personas dando un valor de 0,714, Torres (2021) en su investigación Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach menciona un rango de 0 a 1, donde Oviedo y Arias 2005, como se citó en Torres (2021) manifestaron que un valor superior a 0.7 es considerado aceptable, en base al resultado obtenido se interpreta que el instrumento aplicado es confiable.

Los resultados de la gestión del talento humano y la incidencia en los conflictos de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth” se evidenció que en mayor grado los docentes no

están de acuerdo con la gestión del talento humano en los procesos de (a) reclutamiento, (b) entrenamiento, (c) evaluación, (d) comunicación y (e) compensación, en cuanto a los factores de prevención de conflictos no están de acuerdo con (a) la afinidad, (b) armonía y (c) comunicación, al estar en desacuerdo los docentes se evidencia un conflicto de roles que refleja un temor al no manifestar su situación de inconformidad, estos resultados se contrastan con lo expresado en la entrevista realizada a la rectora, se puede evidenciar que estos resultados se deben a que la institución no socializa una información clara acerca de las etapas del reclutamiento, no intervienen las personas indicadas, en cuanto a la asignación del área de trabajo no contemplan un perfil adecuado para cada cargo, las capacitaciones que perciben los docentes no están direccionadas a las necesidades de cada áreas y subnivel de educación, los horarios de entrenamiento establecidos pueden llevar al estrés y cansancio físico y mental en los docentes, la evaluación se dan de forma inconsistente y carece de capacitaciones sobre métodos de evaluación, la comunicación es sin antelación y además no cuenta con las herramientas para garantizar una comunicación continua, se evidencia la falta de compensación laboral ya sea de forma económica o por un reconocimiento formal; con respecto a los conflictos los resultados se dan por la necesidad de promover la afinidad entre los compañeros de las diferentes áreas y subniveles, la armonía que se refleja entre docentes es trastocada por la poca interacción que mantienen entre docentes, la comunicación está sujeta a los coordinadores de las diferentes áreas los cuales son los responsables de socializar las actividades a realizar según lo planificado por la comisión.

El análisis estadístico para determinar la incidencia de la gestión del talento humano en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth” y los conflictos organizacionales se realizó a través del coeficiente de correlación de Pearson originando como resultado un valor de 0,690, Hernández et al. (2018) los siguientes rangos $0 \leq |\gamma_{xy}| < 0.10$ es una correlación nula, $0.10 \leq |\gamma_{xy}| < 0.30$ correlación débil, $0.30 \leq |\gamma_{xy}| < 0.50$ es correlación moderada y $0.50 \leq |\gamma_{xy}| < 1.00$ es correlación fuerte, por lo tanto, las variables de estudio poseen una correlación fuerte.

4.3 Propuesta integradora

El departamento de talento humano debe generar un manejo adecuado de los conflictos, por lo tanto, para la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth” es fundamental establecer

una gestión de talento humano que fortalezca los vínculos y convicción entre los docentes generando estrategias positivas en la prevención y resolución de conflictos promoviendo una organización sólida y sostenible.

Esta propuesta se ejecuta mediante el método de “plan de acción correctiva” como mencionaron Aguilar y Avila (2023) el cual, consiste en evaluar los resultados obtenidos y mejorar las deficiencias identificadas, es decir, se fundamenta en sugerir estrategias que permitan a la unidad de talento humano la gestión proactiva de conflictos en la empresa.

4.3.1 Plan de acción correctiva

Objetivo de la propuesta

Elaborar estrategias de mejora en la gestión del talento humano mediante un plan de acción correctiva para la prevención de conflictos laborales en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.

Objetivos específicos de la propuesta

Promover un modelo de reclutamiento y selección de docentes en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.

Establecer capacitaciones en horarios flexibles acordes a las necesidades de los docentes de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.

Capacitar a los encargados del proceso de control y evaluación para que no se convierta en hostigamiento laboral.

Gestionar los recursos necesarios de acuerdo con los medios y tiempo que se emiten los comunicados para garantizar la comunicación continua en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.

Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, con el fin de lograr una eficiente gestión del talento humano y prevenir conflictos.

Tabla 7. Propuesta de plan de acción correctivo

Factor	Problema	Objetivo	Actividades	Producto Esperado	Responsable	Participantes	Fecha	Presupuesto
Reclutamiento	La institución realiza de manera inadecuado proceso de reclutamiento y ofrece una información incierta sobre el perfil del puesto.	Promover un modelo de reclutamiento y selección de docentes en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.	Realizar la descripción del puesto.	Manual de proceso de reclutamiento y selección.	Rectorado Promotores DECE	Rectorado DECE Docentes futuros	03/03/2025 – 31/03/2024	En base a la nómina
			Presentar el perfil del puesto de trabajo.					
			Esquematizar las etapas del proceso de reclutamiento.	Procedimiento de selección.				
			Ejecución del plan.					
Entrenamiento	La institución realiza capacitaciones inadecuadas acordes a las necesidades de los docentes y carece de flexibilidad en los horarios de entrenamiento.	Establecer capacitaciones en horarios flexibles acordes a las necesidades de los docentes de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”.	Identificación de las temáticas requeridas.	Nómina de registro y de calificaciones.	Rectorado Promotores DECE	Rectorado DECE Docentes	07/04/2025 - 09/04/2025	\$257.50
			Cronograma de capacitaciones en base a las necesidades en una modalidad flexible.	Cronograma aprobado			10/04/2025 - 11/04/2025	
			Capacitaciones dictadas para la planta docente en horarios y modalidad que permita la participación del colectivo	Curso aprobado y certificados entregados a docentes capacitados.			14/04/2025 - 25/04/2025	

Factor	Problema	Objetivo	Actividades	Producto Esperado	Responsable	Participantes	Fecha	Presupuesto
Evaluación	El proceso de evaluación es variable en la realización del control y evaluación lo cual dificulta un buen entrenamiento.	Capacitar a los encargados del proceso de control y evaluación para que no se convierta en un hostigamiento laboral.	Capacitar al personal sobre métodos de control.	Personal con competencias.	Rectorado Promotores	Rectorado Docentes	28/04/2025 - 02/06/2025	\$0
			Realizar un proceso de sistema de control interno.	Manual de control.			05/05/2025 -	
			Establecer un cronograma de evaluación periódica.	Registro de evaluación del desempeño.			09/05/2025	
			Definir los parámetros de calificación para los docentes de cada subnivel.	Evaluación de cumplimiento de las actividades.			12/05/2025 -	
				Rubrica de calificación.			16/05/2025	
Comunicación	La institución emite los comunicados únicamente por vía WhatsApp y se envían durante la jornada laboral. Sin embargo, la conectividad a internet está limitada a ciertas áreas de la institución y solo se puede acceder desde las computadoras.	Gestionar los recursos necesarios de acuerdo con los medios y tiempo que se emiten los comunicados para garantizar la comunicación continua en la unidad educativa particular "Jesús de Nazareth".	Establecer medios para realizar los comunicados.	Políticas de uso de medios de comunicación aprobadas	Promotores Rectorado	Rectorado Promotores Docentes	05/05/2025 - 27/02/2026	\$750
			Realizar la red de conectividad a internet en toda la institución.	Monitoreo del uso de los medios de comunicación y la red de conectividad.			01/04/2025 -	
				Red fija de conexión a internet instalada y en uso.			27/02/2026	

Factor	Problema	Objetivo	Actividades	Producto Esperado	Responsable	Participantes	Fecha	Presupuesto
Compensación	La institución necesita implementar programas de incentivo para el desempeño laboral de los docentes.	Promover acciones que incentiven el cumplimiento y mejoren el desempeño laboral de los docentes en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”, con el fin de maximizar su rendimiento y efectividad.	Entregar un reconocimiento formal durante la ceremonia de finalización del año lectivo.	Certificado e insignia de reconocimiento.	Rectorado Promotores	Docentes	12/03/2026	\$75
Afinidad	Dentro del área docente hay poca afinidad entre los compañeros debido a la limitada interacción de los docentes de los diferentes subniveles y áreas de educación.	Promover la inclusión entre los docentes mediante actividades recreativas que permitan mejorar las relaciones interpersonales.	Establecer comisiones de trabajo heterogéneas entre los diferentes subniveles. Realizar una integración del área docente.	POA (plan organizacional anual) por áreas.	Rectorado Promotores DECE Docentes	Docentes	19/05/2025 – 23/07/2025 02/05/2025	\$ 0

4.4 Valoración de la Factibilidad

Dimensión Técnica

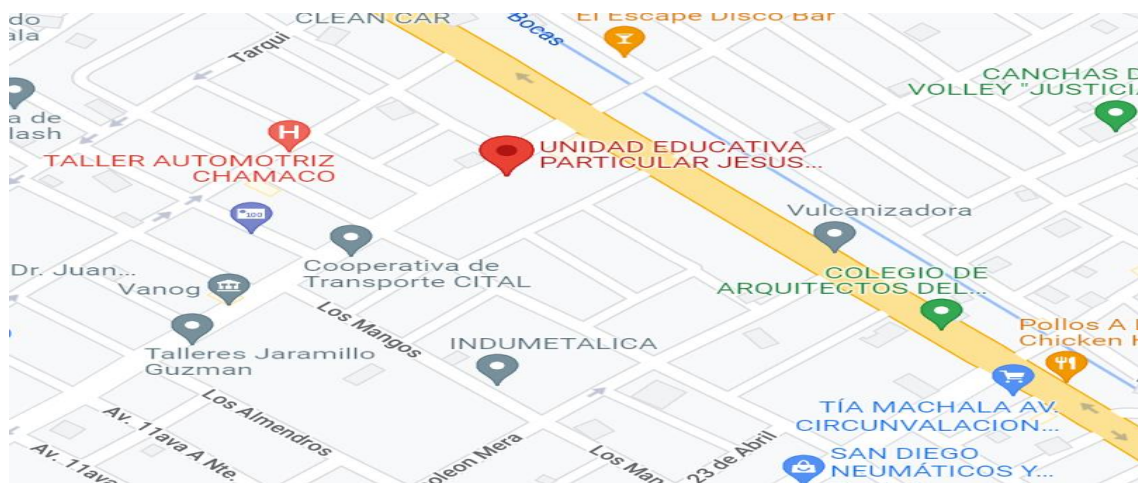
La presente investigación se realizó en la unidad Educativa “Jesús de Nazareth” organización que se dedica a la prestación de servicios educativos, la cual, cuenta con 24 docentes, ofreciendo los niveles de educación general básica y bachillerato en ciencias, además, la dimensión técnica se centra en la metodología, herramientas y procesos de gestión del talento humano y su incidencia los conflictos dentro de la organización, incluyendo los siguientes aspectos:

- **Desarrollo de manual de reclutamiento y selección:** establecer un modelo de reclutamiento y selección de nuevo personal.
- **Capacitación del personal:** desarrollar capacitaciones constantes en las respectivas áreas del trabajo.
- **Implementación de indicadores de desempeño:** Desarrollar parámetros de evaluación que permitan evaluar el desempeño de los docentes.
- **Implementación de plataformas digitales:** contratar plataformas digitales (Genially y Moodle) que permitan el desarrollo y evaluación de los docentes.

Dirección y ubicación del proyecto

La ubicación de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth” está ubicada en la provincia de el Oro, cantón Machala, en las calles Buenavista y circunvalación norte.

Gráfico 4. Ubicación de la institución educativa



Organigrama de la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”

Gráfico 5. Organigrama institucional



Dimensión Económica

En la dimensión económica, se evaluó los aspectos financieros del proyecto relacionados con el plan de acción correctiva de la gestión del talento humano.

Tabla 8. Presupuesto Plan de acción correctiva

Descripción	Detalle	Cantidad	Valor unitario	Total
Entrenamiento	Plataforma Moodle	1	\$137.5	\$137.5
	Plataforma Genially	1	\$120	\$120
Comunicación	Cobertura de internet.	1	\$750	\$750
Evaluación	Capacitaciones	1	\$0	\$0
Compensación	Reconocimiento formal	3	\$25	\$75
Afinidad	Integración área docente.	1	\$0	\$0
Total				\$1082.5

Las actividades de la propuesta de acción correctiva la realizaran el personal docente que posea las habilidades acordes a los objetivos planteados por cada factor a mejorar, de esta manera minimizar el presupuesto y sea factible para la aplicación por parte de la institución, permitiendo mejorar el potencial de los docentes generando una impresión positiva en los estudiantes aumentando su prestigio institucional acercándose a los objetivos organizacionales. La inversión que plan de acción de mejora requiere es de \$1082.5, un valor accesible que no afecta significativamente al presupuesto de la institución, que cuenta con 217 estudiantes, y que repercutirá presentando beneficios sostenibles.

Dentro del presupuesto se contempla la contratación de plataformas digitales como Moodle que permite realizar capacitaciones, evaluación, utilizar como una alternativa de comunicación y a su vez ofrece un plus de general aulas virtuales para los alumnos que tiene un valor de \$137,5 anuales y la plataforma Genially que permite creación de presentaciones interactivas, ofrece variedad de recursos para la aplicación de las clases que imparten los docentes, además permite la conectividad a internet en toda la institución.

Dimensión Social

La dimensión social del proyecto tiene un mayor impacto en los docentes de la institución la cual permite tener un personal capacitado, promoviendo el respeto hacia la diversidad de cultura para fortalecer las relaciones interpersonales generando un clima de trabajo positivo y colaborativo entre los docentes que brindaran un servicio de calidad a la comunidad educativa que engloba a estudiantes, padres de familia y la sociedad en general.

Dimensión Ambiental

La presente investigación genera una propuesta de acción correctiva de gestión interna en la institución la cual es una infraestructura ya construida y no representa un mayor impacto ambiental; además, las actividades propuestas dentro del plan de acción correctiva son de forma virtual priorizando el uso de las TIC's, a través de las plataformas adquiridas.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Finalmente se concluye que:

La revisión de artículos científicos permitió la realización del marco teórico el cual aportó al desarrollo conceptual de las temáticas estudiadas.

La incidencia en la resolución de conflictos en la organización se determinó gracias a la metodología aplicada para analizar la gestión del talento humano.

El análisis de los resultados permitió la generación de una propuesta de gestión proactiva de conflictos en la empresa.

Por lo tanto se ha dado cumplimiento al planteamiento inicial, pues el aporte de el plan de acción correctiva en la gestión de talento humano y los conflictos en una organización privada, se ha desarrollado a través de la investigación realizada en la unidad educativa particular “Jesús de Nazareth”, cuyo análisis del resultado evidencia la incidencia de la gestión del talento humano en la resolución de conflictos, la correlación de Pearson, presenta un valor de 0,690, lo que según Fiallos (2021) se interpreta como una relación positiva y fuerte entre la gestión del talento humano y la efectividad en la resolución de conflictos dentro de la institución.

Recomendaciones

Con la finalidad de que el proceso correctivo de la gestión del talento humano incida de manera positiva, se propone implementar la propuesta que minimice los conflictos dentro de la institución, por ende, se recomienda:

La evaluación y ejecución de la propuesta de mejora mediante el plan de acción correctiva sugerido para potenciar las habilidades de los docentes y generar un ambiente laboral agradable para la prevención o resolución de conflictos.

Implementar las correcciones necesarias según los resultados de la evaluación periódica que realizan a los docentes.

Finalmente, implementar KPIs. para medir y monitorear el desempeño institucional de manera continua.

REFERENCIAS

- Abarca Arias, Y. M., Espinoza Moreno, T. M., Llerenan Callata, S. G., & Berrios Manrique, N. Y. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(1), 470–478.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Aguilar Andrade, E. D., & Avila Jimbo, R. C. (2023). *EL CLIMA LABORAL: UN ANÁLISIS DESDE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA AGUAPAS EP*.
- Alpuche de la Cruz, E., & Bernal López, J. L. (2015). La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor. *Intersticios Sociales*, 1–29.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642015000200002&lng=es&tlng=es.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059.
<https://doi.org/10.6018/analeps.29.3.178511>
- Aular Galindo, M. J. (2021). FUNCIONES DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: UNA MIRADAPRAXIOLÓGICA DESDE LAS ORGANIZACIONES VENEZOLANAS. *Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 6, 1–18.
<https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3224>
- Ayerbe Ramos, A., Mejía Cardozo, A. D., Barrios Puello, I., & Madrigal, J. H. (2020). EL LIDERAZGO Y LAS ACCIONES DEL LÍDER EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES. *Revista Aglala*, 11, 233–248.
<https://orcid.org/0000-0002-2625-6667>
- Ballina Ríos, F. (2023). Estudio del conflicto en empresas y organizaciones. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 12(23), 1–25.
<https://doi.org/10.23913/ricea.v12i23.201>
- Bao Pavón, L., Rodríguez Carballosa, B., & Velázquez Rodríguez, E. B. (2022). Mitigar conflictos: Un desafío en las organizaciones. *Mediaciones*, 18, 2022.
<https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.18.28.2022.59-84>
- Benítez, M., Medina, F. J., & Munduate, L. (2011). EL ESTUDIO DEL CONFLICTO EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO. UNA VISIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES CIENTÍFICAS REALIZADAS EN ESPAÑA. *Papeles Del Psicólogo*, 32, 69–81.
<http://www.cop.es/papeles>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 293–307.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576869546016>
- Bustamante Lalangui, D. C., & Valarezo Campos, G. E. (2023). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA UNIDAD MÓVIL DE RAYOS X DE LA CIUDAD DE MACHALA*,

PROVINCIA DE EL ORO. UTMACHALA.

- Calva Alvarado, J. K., & Pongo Guerrero, Y. S. (2022). Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022. In *Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejos*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97391>
- Cárdenas Pontón, S. M., & Soto Zapata, K. S. (2022). *Gestión del talento humano y su importancia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la unidad educativa UNEPJEN de la ciudad de Machala [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]*.
http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/21029/1/Trabajo_Titulacion_1276.pdf
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chiavenato, I. (2009). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* (Tercera). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: El capital humano de las organizaciones* (Novena). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Díaz Muñoz, G. A., & Quintana Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22, 29–48.
https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Escalera Silva, L. A., & Amador Corral, S. R. (2020). Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación. *Realidades*, 9(2), 39–60.
<http://eprints.uanl.mx/id/eprint/21183>
- Espinoza Pajuelo, L. Á., & Ochoa Pachas, J. M. (2021). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 3(2), 93–111.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257>
- Fernández, C., & Polanco, E. (2009). Manejo de conflicto en instituciones públicas de educación superior del estado Zulia. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 10(3), 199–224. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170114929011.pdf>
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491–2509. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.466
- Gaspar Castro, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo Del Conocimiento*, 6, 318–329.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i8>

- Gómez Chipana, E. (2020). ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LA FORMACIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL Y CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ESTUDIANTES DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163–173. [http://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](http://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hanco Zela, B., & Vilca Mamani, L. (2021). Procesos de gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la Unidad De Gestión Educativa Local de Yunguyo. *Innova Shinambo*, 38–49. <http://51.222.120.103/index.php/EDUCACION/article/view/39>
- Hernández Lalinde, J. D., Espinoza castro, F., Rodríguez, J. E., Chacón Rangel, J. G., Toloza Sierra, C. A., Arenas Torrado, M. K., Cariillo Sierra, S. M., & Bermúdez Pirela, V. J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 586–601. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/16165
- Hernández Madroñero, I., & Londoño, J. D. (2017). La clasificación de las organizaciones: una revisión. *Researchgate.Net*. <http://orcid.org/0000-0002-3432-6960>GoogleScholar:<https://scholar.google.es/citations?user=t9t9gWsAAAAJ&hlPerfil> Orcid:<http://orcid.org/0000-0002-5739-1191>GoogleScholar:<https://scholar.google.es/citations?user=-PYBerkAAAAJ&h>
- Jiménez Atiaja, E. C., Romero Fernández, A. J., & Santana Paredes, M. (2022). Mejoramiento de la gestión del talento humano en empresas del sector privado. *CIENCIAMATRIA*, 8(15), 80–97. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i15.824>
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2011). *LIDERAZGO: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (Cuarta edición).
- Macedo Vásquez, G., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1256–1276. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147
- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. *Conrado*, 16(72), 262–268. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es.
- Menéndez Sánchez, C. M., Ruiz Cedeño, A. B., & Macías Zambrano, N. M. A. (2021). Diagnóstico de la gestión de talento humano como estrategia para el desarrollo organizacional. *Polo Del Conocimiento*, 6, 693–704. <https://doi.org/DOI:10.23857/pc.v6i10.3233>
- Morales Muñoz, R. J. (2019a). Análisis de los conflictos empresariales en las pequeñas

- empresas del sector de boticas y farmacias de los distritos de Lima moderna. *Anales Científicos*, 80(1), 26. <https://doi.org/10.21704/ac.v80i1.1373>
- Morales Muñoz, R. J. (2019b). La solución de conflictos empresariales en las Pequeñas y Medianas Empresas del distrito de La Molina. *Anales Científicos*, 80(2), 421–436. <https://doi.org/10.21704/ac.v80i2.1458>
- Morales, O. A. (2003). *FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y LA MONOGRAFÍA*.
- Ochoa Pachas, J., & Yunkor Romero, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2), 1–19. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Paolini, N. A., & Odriozola, J. (2019). *DIFERENTES TIPOS DE ORGANIZACIONES*.
- Pineda Pizarro, V. P., & Erazo Álvarez, J. C. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 37–68. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272>
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rojas Martínez, C. P., Martínez Bustos, P. S., & Niebles Nuñez, W. A. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista ESPACIOS*, 41(32). <https://www.revistaespacios.com>
- Salas Arbeláez, L., García Solarte, M., & Murillo Vargas, G. (2021). Prácticas de gestión humana que contribuyen a la paz: el caso de dos empresas colombianas. *Entramado*, 17(2), 130–145. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.6847>
- Sanca Tinta, M. D. (2011). Tipos de Investigación Científica. *Rev. Act. Clin. Med*, 12, 621–624. http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext
- Sánchez Arráiz, D., & Arráiz Sánchez, E. (2023). CONFLICTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ODONTOLÓGICO EN CENTROS PÚBLICOS DE SALUD. *Enfermería Investiga*, 35–43. <https://doi.org/https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i2.2002.2023>
- Sánchez, D. (2023). RELACIÓN DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 8(2), 60–67. <https://orcid.org/0000-0003-3381-692>
- Silva Idrovo, R. R., Pino Moran, F. N., & Gonzalez Silva, D. O. (2022). Resolución de conflictos – estrategias a emplear en pymes en la ciudad de Guayaquil. *Ciencia Latina*

Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 8272–8295.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3996

Torres Leandro, J. D. (2021). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach. *Universidad Estatal a Distancia.*, April, 1–10.
<https://www.researchgate.net/publication/350589592>

Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). ALFA DE CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. *MktDescubre - ESPOCH FADE*, 37–48.

Velásquez Contreras, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 129–155. <http://www.epsilon.es.com/paginas/i-figurasimp.html#figimp-ambiguedadanimal>

ANEXOS
ANEXO 1. SOLICITUD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA

Machala, 15 de Febrero del 2024

Lcda.
María José Valarezo Valarezo,
RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "JESÚS DE NAZARETH"

Distinguida Lcda.

Tenga un cordial saludo de parte de Dayeli Mishel Torres Ortega con CI. 0705685568 y Litzzy Allishel Tumbaco Otuna con CI. 0750342727, estudiantes de la Universidad Técnica de Machala de la carrera Administración de Empresas de Séptimo Semestre Nocturno. Nos dirigimos a usted con el objetivo de solicitarle la debida autorización para tener el debido permiso de realizar nuestro proyecto Integrador en la prestigiosa Unidad Educativa Particular "JESUS DE NAZARETH", así mismo poder tener acceso a la misma con fines de obtener información que nos permitan desarrollar nuestro proyecto de trabajo integrador.

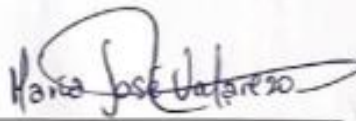
Adicionalmente consideramos que nuestro Proyecto Integrador contribuirá e impactará positivamente en la organización.

Agradecemos la atención que amerite el presente.

Atentamente,

Dayeli Mishel Torres Ortega
CI.0705685568

Litzzy Allishel Tumbaco Otuna
CI.0750342727



Firma de Autorización
Lcda. María José Valarezo Valarezo
RECTORA



ANEXO 2. ENCUESTA

ENCUESTA						
Ítems	Gestión del talento humano	Escala de calificación				
	Reclutamiento	1	2	3	4	5
1	Está acuerdo con el proceso de reclutamiento de personal dentro de la organización					
2	La empresa ha tomado acciones de mejora con respecto al proceso de reclutamiento laboral.					
3	La empresa ha seleccionado adecuadamente al docente idóneo y competente para cada subnivel y área.					
Ítems	Formación	1	2	3	4	5
4	En el área docente se ha realizado actividades de entrenamiento laboral.					
5	El entrenamiento que percibe contribuye al mejoramiento de sus las actividades durante cada jornada de trabajo					
6	Existe una adecuada coordinación en los horarios de las actividades laborales y las actividades de capacitación docente.					
Ítems	Evaluación	1	2	3	4	5
7	Se supervisan continuamente las actividades laborales que se realizan en el área docente.					
8	La supervisión laboral ha contribuido al cumplimiento de las tareas y/o actividades en su compañero de trabajo.					
9	Existe un adecuado control laboral a inicio, durante y termino de cada jornada de trabajo en el área docente.					
10	En el área docente se han establecido estrategias de mejora laboral para el cumplimiento las actividades.					
Ítems	Comunicación	1	2	3	4	5
11	Los horarios en que los directivos de la organización envían comunicados son dentro del horario laboral					
12	La organización ofrece los recursos necesarios (internet) de acuerdo al medio que se emiten los comunicados (correo o WhatsApp).					
Ítems	Compensación laboral	1	2	3	4	5
13	En el área docente se ha integrado un mejoramiento remunerativo en función a su rendimiento laboral.					
14	Se ha reconocido formalmente al área docente a través de certificados u otros documentos de valoración laboral.					
Ítems	Conflictos organizacionales	Escala de calificación				
	Afinidad	1	2	3	4	5
15	Mantienen una actitud positiva basado la resolución de problemas en el área docente.					
16	La mayoría de sus compañeros docentes cuentan con una actitud basada a la cooperación laboral.					

17	Los docentes mantienen un interés basado al cumplimiento de los objetivos de la empresa.					
18	Existe un apoyo conjunto entre los docentes en la empresa					
Ítems	Armonía	1	2	3	4	5
19	En el área de docente existe un ambiente laboral agradable y colaborativo.					
20	La permanencia de los docentes se debe a un ambiente amable.					
21	Se evidencia respeto entre los docentes de la empresa.					
22	Existe un adecuado entendimiento en los docentes de la empresa.					
Ítems	Comunicación	1	2	3	4	5
23	En el área de docentes se evidencia una adecuada relación laboral.					
24	La relación laboral en el área de docentes ha permitido el desarrollo adecuado de las actividades diarias.					
25	Se escucha y aceptan las opiniones entre los colaboradores docentes.					
26	El mensaje que se transmiten es coherente y entendible en base a las actividades del área docente.					

ANEXO 3. ENTREVISTA

Entrevista		
Consentimiento	Si	No
De manera voluntaria y autónoma, acepto responder la presente entrevista:		
FICHA DE ENTREVISTA		
VARIABLE I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
1	¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento laboral en la empresa y que personas intervienen durante el proceso? Explique	
2	¿Cuáles son los aspectos claves para la asignación del área laboral a los docentes? Explique.	
3	¿Cuáles son las temáticas que realiza las actividades de entrenamiento la institución?	
4	¿Con qué frecuencia se realiza actividades de entrenamiento laboral y en que horarios? ¿Por qué?	
5	¿Cómo se realiza la supervisión y control laboral del área docente? Explique.	
6	¿Por qué medios y en que horarios se envían comunicados a los docentes? Explique.	

7	¿Se ofrecen programas de compensación en incentivos y reconocimientos? Explique
VARIABLE II: CONFLICTOS LABORALES	
8	¿Cuáles son las actitudes laborales positivas y negativas en el área de docentes? Explique.
9	¿Cómo es la situación del interés y apoyo laboral en el área de docentes? Explique.
10	¿Cuál es la realidad del respeto y empatía laboral en el área de docentes? Explique.
11	¿Cómo es la interacción laboral en el área de docentes? Explique.
12	¿Cómo se realiza la comunicación basada a la escucha activa y mensaje efectivo en el área de docentes? Explique.