Maestría en

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano

AUTORES:

Aldaz Gaibor Magali Carolina
Hidalgo Pacheco Galo Patricio
Robayo Cox Jean Carlos
Ruiz Robles Marcia Jacqueline
Sánchez Quintana Mercy Yoconda
Uquillas Maldonado José Eduardo
Vargas Espinosa Jorge Zhair

TUTORES:
Elena Fernández
Nathalie Chauvin

"Desarrollo de un modelo personalizado de onboarding para el departamento Comercial de la línea de Vehículos Nuevos de Casabaca, adaptándolo a la era digital y brindando una experiencia optimizada para el nuevo talento, con el objetivo de fomentar la retención de personal y reducir costos financieros"
Quito, Junio 2025

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Resumen

En un entorno empresarial dinámico y en constante cambio, las organizaciones deben innovar no solo en sus estrategias de mercado, sino también en sus procesos internos para alinearse con las expectativas de las generaciones emergentes, Casabaca refleja este compromiso mediante una cultura organizacional basada en el respeto, orientación al cliente y mejora continua. A través de un diagnóstico situacional, se identificaron fortalezas como la calidad del producto y la disposición a la innovación, así como brechas importantes en el proceso de onboarding del área Comercial de Vehículos Nuevos. Para abordar estas brechas, se aplicó la metodología ágil Design Thinking, que permite diseñar soluciones centradas en las personas mediante empatía, creatividad y experimentación. El resultado fue la propuesta de un modelo híbrido de onboarding digitalizado, alineado con la filosofía Kaizen, que busca mejorar la experiencia de los nuevos colaboradores, fortalecer la cultura organizacional, optimizar recursos y aumentar la retención y productividad en Casabaca.

Palabras Claves:

Onboarding digital, design thinking, metodología ágil, innovación de procesos, retención del talento, filosofía Kaizen, retención del colaborador.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Abstract

In a dynamic and constantly changing business environment, organizations must innovate not only in their market strategies, but also in their internal processes to align with the expectations of emerging generations, Casabaca reflects this commitment through an organizational culture based on respect, customer orientation and continuous improvement. Through a situational diagnosis, strengths such as product quality and willingness to innovate were identified, as well as important gaps in the onboarding process of the New Vehicle Sales area. To address these gaps, the agile Design Thinking methodology was applied, which allows designing people-centered solutions through empathy, creativity and experimentation. The result was the proposal of a hybrid model of digitalized onboarding, aligned with the Kaizen philosophy, which seeks to improve the experience of new employees, strengthen the organizational culture, optimize resources and increase retention and productivity in Casabaca.

Keywords:

Digital onboarding, Design Thinking, agile methodology, process innovation, talent retention, Kaizen philosophy, employee retention.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.