



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2023

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO**

TEMA:

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PALENQUE EN EL
PERÍODO 2022.**

EGRESADO:

JANDER LISANDRO BUSTAMANTE TOAZA

TUTOR:

ING. JORGE JOSE CAICEDO FLORES, MSC.

AÑO 2023

RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como finalidad analizar la selección de personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palenque mediante técnicas e instrumentos para conocer las falencias en la contratación del personal, para lo cual se aplicó el método causa raíz permitiendo determinar las causas que afectan el proceso de selección de personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Palenque mediante una entrevista se pudo concluir que las causas que afectan el desempeño laboral de los empleados fueron las siguientes: La carestía de política de diversidad e inclusión en el lugar de trabajo y que garanticen la igualdad de oportunidades para todos los empleados, la escasa comunicación que tienen los empleados antiguos con los empleados nuevo que ingresa a laboral, la escasez de programas de capacitación en donde puedan tener actualizados a los empleados con información así ellos puedan atender a la ciudadanía de una manera más eficiente por lo que se recomienda crear programas de capacitación para los empleados recién contratados puedan saber las actividades que les compete en su puesto de trabajo y los empleados más antiguos tenga la oportunidad de actualizar información de proceso en todas las áreas de trabajo.

Palabras clave:

Selección, capacitación, perfil, personal, puesto

ABSTRACT

The purpose of this case study is to analyze the selection of personnel in the Decentralized Municipal Autonomous Government of the Palenque Canton using techniques and instruments to determine the shortcomings in the hiring of personnel, for which the root cause method was applied, allowing to determine the causes that affect the personnel selection process within the Decentralized Autonomous Government of Palenque. Through an interview, it was concluded that the causes that affect the work performance of employees were the following: The lack of diversity and inclusion policy in the workplace and that guarantee equal opportunities for all employees, the limited communication that old employees have with new employees entering the workforce, the scarcity of training programs where they can keep employees updated with information so they can serve citizens. in a more efficient way, which is why it is recommended to create training programs so that newly hired employees can know the activities that concern them in their job and older employees have the opportunity to update process information in all work areas.

Keywords:

Selection, training, profile, personnel, position.

Índice

1.	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	5
2.	JUSTIFICACIÓN.....	7
3.	OBJETIVOS.....	8
4.	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
5.	ARTICULACIÓN	10
6.	MARCO CONCEPTUAL.....	11
7.	MARCO METODOLÓGICO	26
8.	RESULTADOS	27
9.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
10.	CONCLUSIONES	31
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
	ANEXOS	35

Índice de Tablas

Tabla 1	27
Tabla 2	28

Índice de ilustraciones (ANEXOS)

ANEXO 1	35
ANEXO 2	36
ANEXO 3	37
ANEXO 4	38

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palenque con RUC 1260001700001, se encuentra ubicado en las calles Bolívar y Cotto Flores al frente de la iglesia de San Nicolás de Tolentino. Es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. Su principal actividad económica es el desempeño de las funciones ejecutivas legislativa de los órganos y organismo centrales, regionales y locales. Es una institución que comenzó sus actividades un 02 de agosto del 1990, la cual está representada legalmente por el Tnlgo. Jordi Jair Carriel Navarrete actual alcalde del cantón Palenque.

La falta de personal calificado es un aspecto negativo que tiene la institución, porque al momento de contratar una personal no idóneo y carezca de las destrezas que requiere el perfil de puesto, afectar directamente la capacidad de la institución para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y rápida dentro de la misma. Por lo tanto, eso deriva a la falta de conocimientos especializados y habilidades específicas que puede resultar en una disminución de la productividad laboral del trabajador y muchas veces con errores que ocasionen con el retraso en actividades tales como proyectos, subir procesos de compras para la institución.

La rotación de personal es un problema que genera costos adicionales e innecesario para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque. por lo tanto, derivara en pérdida de productividad durante el período de transición que tenga el empleado ya sea nuevo o antiguo. Por eso la rotación de personal afecta en la disminución de conocimiento y experiencia acumulada por el tiempo de trabajo, generando una pérdida de eficiencia y la calidad de trabajo. Por lo cual, la institución va a obtener un bajo rendimiento en las actividades laborales y el empleado tendrá dificultades para obtener conocimiento en un área específica.

Para la institución el desajuste de habilidad y puesto es una dificultad porque los empleados obtendrán una baja productividad en sus actividades diarias de igual forma una adaptación lenta en su área de trabajo. Por lo tanto, si los empleados no tienen las habilidades

adecuadas para realizar las tareas asignadas por el perfil del puesto, es probable que haya ineficiencias operativas en el área de trabajo. Las tareas pueden llevar más tiempo de lo necesario, los errores pueden ser más frecuentes, los procesos pueden volverse lentos e ineficientes, lo que afecta el rendimiento general de las actividades diarias de la institución.

La insatisfacción laboral, principalmente se da por la falta de reconocimiento esto ocasiona que lo empleados se sienten desmotivado y no quiera dar su 100% en sus actividades laborales. Otro de los problemas que conlleva la insatisfacción dentro de la institución es la falta de oportunidades de desarrollo profesional eso provoca que los empleados creen que no tienen oportunidades para crecer y desarrollar nuevas sus habilidades dentro de la institución y es probable que se sientan estancados, por lo consiguiente a los empleados los hacen trabajar hasta los fines de semanas que son sus días libres y no son remunerado sus horas extras.

El conflicto laboral dentro de la institución se da cuando se contrata personal nuevo y ellos tienen metas y objetivos diferentes a sus compañeros más antiguos lo cual genera que el entorno laboral se vuelve tenso, por lo consiguiente habrá una comunicación ineficaz con sus compañeros en el área de trabajo. Por lo tanto, las actividades demoraran más de lo debido para que se realicen. Pero no siempre el conflicto laboral se da con sus compañeros de área de trabajo sino también con sus superiores por cuando los empleados piden sus las vacaciones y sus superiores se la niegan, el acoso laboral, la sobre carga laboral y problemas salariales.

La inexistencia de programas de adaptación y capacitación son notorios al momento de contratar un empleado nuevo no recibe ninguna introducción de sus labores y obligaciones. Por lo tanto, las personas recién contratadas tienen miedo de asumir responsabilidades porque se le hace complicado adaptarse en el puesto de trabajo. Por eso gran parte de las personas renuncian en los primeros meses de trabajo, porque tienen demasiada presión del trabajo y la falta de implementación de programas de capacitación son inexistente ya que los trabajadores más antiguos o los recién contratados no tienen la oportunidad de actualizar conocimiento.

2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realiza para analizar la selección de personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque, con el propósito de conocer los procesos al momento de seleccionar los candidatos más adecuados para ocupar puestos de trabajo dentro de la institución pública. Por lo tanto, esta investigación es fundamental para garantizar que los empleados municipales sean competentes, éticos y capaces de desempeñar sus funciones de manera efectiva, promover la equidad y la transparencia en el proceso de selección, cumplir con las normativas legales, fomentar el desarrollo y mejora continua del personal municipal.

La investigación se realizó con la finalidad de analizar de manera detallada cómo se lleva a cabo el proceso de selección de candidatos para ocupar determinadas posiciones dentro de la institución. Este tipo de investigación proporciona información valiosa sobre cómo la institución aborda la identificación, evaluación y elección de empleados potenciales. En donde se podrá identificar problemas abordaremos tales como la contratación de personal no calificado, rotación de personal, desajuste de habilidades y puesto, insatisfacción laboral, el conflicto laboral y la inexistencia de programas de adaptación y capacitación laboral.

La investigación de selección de personal beneficia directamente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque, porque ayudara identificar al candidato más idóneo para satisfacer la vacante del puesto que necesite la institución de la manera más eficaz. En cambio, un beneficiario indirecto seria la ciudadanía mediante este caso de estudio ya que si la institución implementa nuestras recomendaciones al momento de ir a solicitar un servicio a la institución podrían obtener resultados como una buena atención al momento un servicio, habrá una rapidez en los servicios solicitados, mejora en la comunicación y evitar los conflictos dentro de la institución.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la selección de personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palenque mediante técnicas e instrumentos para conocer las falencias en la contratación del personal.

Objetivos específicos

- Recopilar información mediante una entrevista con el jefe de talento humano para conocer las causas que afectan la selección del personal.
- Determinar los factores externos e internos que se dan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque mediante un análisis FODA para la contratación del personal idóneo.
- Sugerir al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque que mida el conocimiento de los empleados mediante evaluación de competencia para evitar el exceso de rotación de los empleados.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Selección de personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palenque en el periodo 2022” es un análisis de la selección de personal en donde se determina los diversos factores que influyen en el reclutamiento de personal, con el cual se busca aplicar un análisis FODA y una entrevista con el jefe de talento humano para la obtención de información para la realización del caso de estudio, este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, debido a las razones que a continuación se detallan:

Existe una relación directa entre las actividades propias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palenque y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que es una entidad territorial que tiene la responsabilidad de administrar los asuntos locales de una determinada área geográfica. La cual tiene como su principal actividad económica es el desempeño de las funciones ejecutivas y legislativas de los organismos centrales, regionales y locales. En el contexto de la selección de personal ayudará en la correcta contratación del personal.

El presente estudio de caso se enmarca dentro de la sublínea de investigación: empresas e instituciones públicas y privadas, debido que la variable a estudiar es la selección de personal dentro de una empresa del sector público, la misma que representa un proceso mediante el cual se coordinan un grupo de personas y recursos para alcanzar una correcta selección de personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque para posterior identificar las falencias que hay, al aplicar los procesos de reclutamiento de personal; este proceso de análisis conllevará una serie de acciones para lograr resultados, que se obtendrán aplicando una entrevista con el jefe de talento humano y un análisis FODA, la cual detectará las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

5. ARTICULACIÓN

El presente caso de estudio hay una relación exclusiva con el trabajo desempeñado durante las prácticas pre-profesionales, dado que durante este proceso se lograron conocer los procedimientos de la contratación del personal. Las prácticas se enfocaron en la Gestión de Procesos Gerenciales y Administrativos en el sector Público y Privado, permitiendo la adquisición de valiosos conocimientos en este ámbito.

La estrecha vinculación entre el proyecto de prácticas pre-profesionales y el estudio de caso actual, titulado "SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO EN EL PERIODO 2022", se basa en la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Durante las prácticas, que se desarrollaron en una entidad pública, se pudo identificar y comprender la problemática en el contexto de una empresa real. Esta experiencia previa sirvió como origen para abordar de manera efectiva la problemática planteada en el estudio de caso.

El conocimiento obtenido durante las prácticas en el ámbito de la Gestión Administrativa se tradujo en la capacidad de analizar y diagnosticar problemas dentro del departamento de talento humano, como se evidencia en el caso de estudio de la selección de personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque. La aplicación práctica de métodos y enfoques aprendidos en las prácticas pre-profesionales permitió abordar la problemática con una perspectiva informada y eficiente.

La estrecha vinculación con el proyecto de prácticas pre- profesionales, con el presente estudio de caso titulado la selección de personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palenque en el periodo 2022, en el cual se pudo establecer la problemática mediante los conocimientos adquiridos durante la labor de las practicas, dado que se llevó a cabo en una entidad de carácter publico.

6. MARCO CONCEPTUAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palenque en el periodo 2022, es importante contar con un marco teórico sólido que oriente la selección de personal. En este documento, se presentará un análisis detallado de los principales conceptos y teorías relacionadas con la selección de personal.

Entidad

En el campo empresarial, una entidad será cada parte que conforman a una empresa, así; para una los clientes internos también son entidades que se deben tomar muy en serio su satisfacción, incluyendo los proveedores son parte fundamental de toda entidad. En general el concepto de entidad se refiere a todo aquello que funciona como unidad, formando así una empresa con objetivos, intereses, metas e incluso misión y visión, por lo que se puede decir que una entidad es un es una unión de políticas vinculadas a la economía y sociales que preservan un mismo interés colectivo. (Sanchez M, 2017, pág. 37)

Asimismo, una entidad son sociedades, agrupaciones o consorcios públicos o privadas de diversos tipos siempre y cuando funcionen en conjunto bajo un mismo objetivo y en la misma dirección frente a todas las adversidades situacionales que conlleva una entidad sea de la índole que represente.

Entidades Publicas

Por lo general, empresa gubernamental, estatal, parroquial o local, así como cualquier delegación, centro o distrito administrado de forma gubernamental (Cardona J, 2022).

Entidades Privadas

Una entidad particular es una organización en la cual la cuota del capital procede de accionistas mayoritario o principal, inversores privados o propietarios, por tal razón; la administración se encuentra a cargo del gobierno, si no, que se encuentra bajo la gerencia de una persona ajena a vínculos con directo con el estado. Existiendo las empresas de gestión

privada es decir aquellas que buscan generar un beneficio monetario; por lo que constituidas como empresas con fin de lucro, de este modo las empresas privadas al igual que las empresas públicas deben cumplir ciertos reglamentos impartidos por el estado, aunque las disposiciones corporativas no dependen de entornos externas, deben seguir de la misma forma; algunos reglamentos predispuestos por el estado para permanecer dentro del marco de la legalidad (Cardona J, 2022).

Teoría de la Comunicación

La Comunicación experimenta la virtud que tienen ciertos seres vivos de vincularse con otros seres vivos intercambiando información de ambas partes, la Teoría de la Comunicación es una meditación efectiva que cambió su objeto de estudio (Serrano M, Piñuel J, García J, & Arias M, 2019 (1982))

La Comunicación

“La comunicación es una acción muy arcaica: la capacidad para hacer uso de la indagación donde su interacción, es la que poseen especies animales o humanos que han precedido al hombre en millones de años” (Serrano M, Piñuel J, García J, & Arias M, 2019 (1982), pág. 18).

La comunicación como base de la sociedad es un punto indispensable tanto para la sociedad, como para las entidades públicas o privadas; la comunicación es el punto más importante de las personas dentro y fuera de una sociedad. (Castro J, 2017, pág. 31)

Comunicación Asertiva

Según la universidad de SAN BUENAVENTURA, explica que:

La comunicación asertiva se fundamenta en las circunstancias personales positivas a la hora de vincularnos con los demás.

Es decir básicamente se trata en expresar las ponencias realizar valoraciones, evitando anulaciones, reproches y desafíos, es la una de las rutas más idóneas para la relación y la

comunicación de los seres humanos, también ayuda a mejorar nuestras relaciones, no es solo expresar lo que pensamos, sino como lo pensamos, la comunicación también es entender las necesidades, las de las demás personas (la empatía), ser responsable de mis emociones y conectar con los demás (Universidad de San Buenaventura, 2020).

Recursos Humanos

Según (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017), dice que:

Recursos Humanos es un departamento de una empresa ya sea pública o particular, que tiene como principal función de buscar y encontrar personal para la empresa, dentro de su proceso encontraremos labores principales para la selección tales como:

- Selección
- Reclutación
- Capacitación

Este proceso administrado de forma directa por el personal de talento humano, y está orientado a personas que están en busca de un trabajo. El área administrativa de recursos humanos es una pieza fundamental en cualquier empresa ya sea pública o particular, el proceso está estructurado en varias partes para lograr abastecer a la empresa de talentos eficientes con mucha mente de progresión dentro del ámbito que laboraran. (Chiavenato I, 2008 (2018)). Podemos expresar que el área de talento humano son la base para administrar todo el personal y gestor de cargos y capacitaciones dentro de un entorno empresarial.

Gestión del Talento Humano

La dirección del departamento de talento humano es un componente esencial en toda organización para reservar la calidad humana, más que un conjunto de acciones, acata el sistema integrador, es así como la gerencia estratégica del talento humano, permite integrarse al trabajo efectivo para un entorno laboral eficiente. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017, pág. 22)

Objetivos de la Gestión de Talento Humano

- Al hablar de los principales objetivos el departamento de recursos Humanos podemos resaltar los siguientes:
- Brindar apoyo a la organización para lograr sus metas y ejecutar su misión.
- Proporcionar herramientas y recursos humanos para la competitividad organizacional.
- Proveer a la organización supervisores e inspectores bien preparados y capacitados para generar confianza y llenarlos de motivación.
- Contribuir a la autorrealización y la satisfacción laboral
- Desarrollar y mantener un clima laboral armonioso y apropiado para mejorar la calidad de trabajo.
- Administrar los cambios en cuanto a puestos de trabajos para posterior buscar candidatos para satisfacer los objetivos empresariales.
- Establece políticas éticas y desarrollan comportamientos socialmente responsables dentro del clima laboral.

Importancia de la administración de Talento Humano

Según (Vallejo L, 2016, pág. 34), explica que:

Una apropiada administración del talento humano en una empresa ayuda y genera muchas mejorías a la organización, al gestionar de forma adecuada el trabajo de los participantes permite tener un enfoque claro de las capacidades que hacen falta para lograr el éxito y las metas de cada entidad de acuerdo a sus necesidades, aparte ayuda de forma eficiente a los siguientes puntos dentro de la organización:

- Más destreza y disponibilidad de los empleados
- Disminución radical de la brecha competitiva de la organización
- Extensión significativa de la eficacia y eficiencia dentro de la entidad
- mejorar el rendimiento de cada colaborador, como individuo y como parte de un equipo de trabajo
- fomentar de un conocimiento de logro de objetivos colectivos de una organización.
- Mejora el clima laboral y ayudar al progreso personal y profesional

- Crea un ambiente de complacencia en el colaborador

Es totalmente indudable que una correcta administración del talento humano dentro de toda entidad ya sea pública o particular generara beneficios dentro de la organización, no obstante, para el establecimiento de estos procedimientos es imperativo una planeación estratégica que se adapte a la necesidad; los recursos humanos son el motor interno para una gestión adecuada de acuerdo a cada empresa. (Genao M, Perez A, & Castro R, 2014, pág. 56)

Tipos de Talento Humano

La administración del capital humano no es tarea simple, ya que son diversas acciones que se deben llevar a cabo constantemente, desde gestionar los contratos y las nóminas, contrataciones nuevas de personal capacitado y detección de habilidades en sus posibles colaboradores. La gestión de talento humano también gestiona, despidos y futuras contrataciones, para anticipar las necesidades y habilidades que debe tener el futuro colaborados, la gestión de talento humano es un trabajo en equipo inmensamente controlado para reclutar los mejores perfiles de acuerdo a la necesidad de la empresa. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017, pág. 67)

También este departamento es encargado de predecir las necesidades a corto o largo plazo, mejorar el nivel profesional y los preceptos referente a las remuneraciones para ampliar capacidades individuales y agrupadas; administrando relaciones sociales y los viables problemas dentro de la entidad. Para poder abordar este tema existen diferentes áreas especializadas en cada área tales como:

Reclutamiento

El trabajo que cumple la administración del capital humano encierra un grupo de reclutadores sumamente capaces de seleccionar el perfil adecuado, esto implica que serán capaces de seguir normas y políticas de contratación para ser considerados posibles candidatos a reclusión empresarial. (Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, 2021)

Selección de personal según sus aspectos

La selección de personal en el sector público, como los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, es un proceso crucial para asegurar que se contraten a las personas adecuadas para desempeñar roles importantes en la administración pública. Aquí hay algunos conceptos generales relacionados con la selección de personal:

Meritocracia: La meritocracia se refiere a la idea de que las personas deben ser seleccionadas y promovidas en función de sus méritos, habilidades y capacidades, en lugar de conexiones políticas u otras consideraciones no relacionadas con el desempeño laboral. Esto garantiza que las personas idóneas ocupen los puestos adecuados.

Transparencia: La transparencia en los procesos de selección implica que los criterios, el proceso y los resultados sean claros y accesibles para todos los candidatos y el público en general. Esto ayuda a prevenir la percepción de favoritismo o corrupción.

Evaluación Basada en Competencias: En lugar de centrarse únicamente en la experiencia o la educación, las evaluaciones basadas en competencias se centran en las habilidades, conocimientos y actitudes que son necesarios para desempeñar un trabajo en particular. Esto puede incluir habilidades técnicas y habilidades blandas.

Diversidad e Inclusión: Es importante asegurarse de que el proceso de selección sea inclusivo y diverso, lo que significa considerar una variedad de antecedentes, géneros, etnias y perspectivas para construir un equipo equitativo y representativo.

Entrevistas Estructuradas: Las entrevistas estructuradas son aquellas en las que se hacen preguntas consistentes a todos los candidatos, lo que permite una evaluación más objetiva y comparativa de sus respuestas y habilidades.

Evaluación de Referencias: Contactar a las referencias proporcionadas por el candidato anterior puede brindar información valiosa sobre su desempeño laboral anterior y su idoneidad para el puesto. (Lopez S & Ruiz E, 2019, pág. 65)

La selección de personal que han sido discutidos por diversos autores en el campo de la administración y la gestión de recursos humanos:

Peter Cappelli, (2020): Este autor ha hablado sobre la importancia de alinear la selección de personal con la estrategia de la organización. Destaca que una selección efectiva implica identificar las habilidades y capacidades que realmente importan para el éxito en el trabajo.

Edgar Schein, (2019): Schein se ha centrado en la importancia de la "adecuación cultural" al seleccionar personal. Sugiere que además de las habilidades técnicas, es esencial que los candidatos se adapten a la cultura y los valores de la organización.

John P. Kotter, (2018): Kotter ha discutido la importancia de la comunicación transparente durante los procesos de selección. La claridad en las expectativas y el proceso puede mejorar la percepción de equidad entre los candidatos.

Gary Yukl, (2019): Yukl ha hablado sobre la importancia de una evaluación integral de las competencias, que incluya tanto habilidades técnicas como habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, especialmente en roles de liderazgo en el sector público.

Jeffrey Pfeffer, (2018): Pfeffer ha discutido la necesidad de considerar la realidad política y la dinámica organizativa al seleccionar personal en el sector público. La comprensión de estas dinámicas puede afectar la toma de decisiones en la selección.

Mary Ann Von Glinow, (2021): Von Glinow ha enfocado su trabajo en la selección global de personal, considerando las diferencias culturales y los desafíos al seleccionar en contextos internacionales o multiculturalistas.

Michael Armstrong, (2019): Armstrong ha hablado sobre la importancia de una evaluación justa y válida en la selección de personal. Esto implica usar métodos de evaluación confiables y objetivos para tomar decisiones informadas.

La selección de personal en el GAP Municipal de Palenque en el periodo 2023 es de gran importancia debido a varios factores. A continuación, se presentan algunas razones que destacan la importancia de este proceso:

Eficiencia y productividad: La selección adecuada del personal asegura que las personas contratadas cuenten con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones. Esto contribuye a mejorar la productividad del GAP Municipal de Palenque, ya que se contarán con empleados capacitados y preparados para realizar sus tareas de manera efectiva.

Calidad de servicio: El personal seleccionado adecuadamente estará en condiciones de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos y visitantes de Palenque. Al contratar a personas con las habilidades requeridas y una actitud positiva, se promueve la satisfacción de los usuarios y se fortalece la imagen del GAP Municipal como una entidad comprometida con el bienestar de la comunidad.

Reducción de costos y tiempos: Un proceso de selección bien estructurado y riguroso ayuda a minimizar los costos asociados con la contratación y entrenamiento de personal. Al seleccionar a los candidatos más adecuados desde el inicio, se reduce la necesidad de reemplazos constantes y se disminuyen los tiempos y recursos invertidos en la capacitación. La selección de personal es esencial para identificar y contratar a los candidatos más adecuados para cada puesto, lo que impacta en la eficiencia, productividad y éxito general de la organización. Un proceso de selección efectivo contribuye a la retención de talento, mejora el clima laboral y fortalece la imagen de la empresa.

Indemnización y Beneficios

Este departamento se asegura que los colaboradores o clientes internos tengan una remuneración idónea y beneficios según lo rija cada ley y reglamento, esto podría incluir ayudas como:

- Seguro de salud
- Seguro de vida
- Seguro por discapacidad

Los expertos en talento humano y su administración, se encargan de realizar análisis como; encuesta de remuneración, realizan una indagación de datos de lo que gana en la entidad, tomar medidas y distribuir informes de remuneración y negociación paquetes de beneficios con provisos externos. (Cardona J, 2022)

Salud y Seguridad

Los expertos en salud ocupacional emplean muchas horas de trabajo para evitar y prevenir inconvenientes accidentales, enfermedades, incluso otorgan programas para garantizar que se cumplan las bio normas que garanticen la seguridad ocupacional.

Relaciones Laborales

Los colaboradores de la administración del talento humano en relación con los colaboradores evitan líos relacionados al desempeño de los empleados, estos especialistas en el talento humano ayudan a desarrollar estrategias eficientes para fomentar las relaciones beneficiosas entre jefes y súbditos, para de este modo evitar una desvalorización de la moral y una menor capacidad de producir causado por los malos tratos entre empleados.

Instrucción y Desarrollo

El departamento de recursos humanos es el encargado de capacitar y brindar cursos que ayuden a formas profesionales más eficientes y capaces de brindar su mayor conocimiento a la organización.

Instrucción y Desarrollo

El departamento de recursos humanos es el encargado de capacitar y brindar cursos que ayuden a formas profesionales más eficientes y capaces de brindar su mayor conocimiento a la organización. Las capacitaciones son necesarias ya que ayudan a evaluar y analizar las necesidades organizacionales y en área de los empleados, formando profesionales mucho más competentes; así mismo brindan apoyo con cursos y capacitaciones de nivel complementarios,

estos profesionales logran orientar y dirigen las metas mediante nuevas contrataciones del perfil idóneo. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017)

Administración de Riesgos

La administración de riesgo es una visión comercial usada para reducir los riesgos empresariales, en recursos humanos, la administración de riesgo lo comprenden el análisis de cada perímetro e identifica la posibilidad de haber un daño.

Gerentes y directores

Los gerentes pueden aprovechar la comunicación entre los colaboradores y la administración general de la empresa pudiendo así ser partícipe de planes estratégicos que ayudan a la empresa y de este modo hacer recomendaciones y sugerencias para nuevas políticas de contrato y remuneración (Lopez S & Ruiz E, 2019, pág. 19).

Comunicación Asertiva

La comunicación persuasiva es la manera en un individuo se exprese de manera clara, consciente y respetuosa sus puntos de vista, opiniones e ideas a los demás, por lo que se considera una estrategia esencial de la unidad, considerando que, a través de la comunicación persuasiva, un funcionario o contratista puede mostrar respeto a los demás de las actitudes y cualidades recibidas, como interés en recibir información, mantener una postura abierta y controlar el movimiento y el tono de voz, todo lo cual está diseñado para generar confianza e intimidad entre los miembros de la unidad para un trabajo en equipo eficaz y eficiente. (Torres E, 2015)

Según (Castro J, 2017, pág. 34), dice que:

Considera que dentro de la comunicación asertiva existen dos conceptos muy importantes que hacen referencia a la autoestima y asertividad, por esta razón se describe a continuación la descripción de cada una de ellas, (pág.34)

Autoestima

La autoestima es un conjunto de apreciaciones, sentimientos y comportamientos de cada ser humano, en este caso la imagen con que nos vemos de manera personal, autoconfianza, lo que permite que cada individuo sea consciente de sus capacidades y delimitación, mecanismo principal para que se dé una comunicación asertiva, empezando de la oportunidad de la propia persona (Rodriguez C, 2019, pág. 18).

Asertividad

Es una parte fundamental que exista para el equilibrio de las interacciones humanas; dado este argumento que suma importancia que cada funcionario y contratante de las empresas gubernamentales se adapten a una forma donde predomine el respeto de forma directa y oportuna. Otorgando el mérito dando a las demás personas, sin que se deba imponer opiniones y las maneras de producir el desarrollo de las actividades, no dando lugar a rasgos de irritación (Torres E, 2015, pág. 9).

Si las empresas vinculan la comunicación asertiva como un plan de estrategias organizacionales agregándolas como una obligación necesaria para cada uno de los empleados y superiores al mando, de este modo la entidad aseguraría los objetivos y metas de la empresa.

Comenzando de este antecedente, es transcendental escuchar y entender, no solo enfocarse en el yo propio, sino en los puntos de vistas de otros colaboradores, es decir se debe encontrar o detectar la necesidad de los demás siendo empáticos.

Relaciones Humanas

Muchas veces y ha hecho énfasis en los seres humanos desde el enfoque social; dado que está sumergido en un entorno netamente familiar, social y laboral, dado esa aseveración se resumen que es un ser fraterno; hecho para convivir en un ambiente compartida rio; sin embargo, hoy en día es difícil predecir el desarrollo de otros dentro de una sociedad. (Genao M, Perez A, & Castro R, 2014, pág. 19).

Relaciones Interpersonales

Según Miller, G. y Steinberg, M en el portal científico Dialnet-Com expresa que:

En su mayor parte los profesionales concuerdan en que la comunicación interpersonal es figurada, oral y escrita; de muchas funciones y de transacciones que podrían revelar si será intencional o no; los seres humanos enfocan sus resultados en niveles; tales como:

Culturales, Sociológicos y Psicológicos.

Todos los profesionales antes mencionados concluyen que en los inicios la interacción suele basarse en como un ser humano procede o incluso como lo comunica; dando prioridad al conocimiento que se tiene dentro de la cultura que se vincula; en estos aspectos entran detalles como las noticias, los deportes, ciudades que han visitado o de forma aleatoria se puede hablar del clima y sus consecuencias. (García M, 2017, págs. 3,4,5)

Importancia de las Relaciones Interpersonales

Según un material complementario de la Universidad de Chimborazo, su autora cito:

Los seres humanos a lo largo de la vida experimentan diferentes interacciones, en este aspecto se puede tomar como un claro ejemplo la vida de nuestros familiares más cercanos, amigos o incluso con compañeros de trabajo o estudio, en este grupo se logra observar cómo se intercambian pensamientos, sentimientos o algún pensar en particular (Cartuche M, 2021, pág. 12).

Clasificación de las clases de relaciones interpersonales

Relaciones íntimas/relaciones superficiales: inicialmente las primeras necesidades nacen en la intimidad para satisfacer una necesidad de afectividad o una necesidad básicamente humana a partir de los vínculos que creamos con otros individuos con los que nos correlacionamos.

Estas pueden darse asimétricamente, como la relación que existe entre un médico y su paciente, dado que mientras el paciente toma como una relación íntima con experiencia propia, para el médico será por razones más desvinculadas a la intimidad (Sanchez M, 2017, pág. 34).

Relaciones personales/relaciones sociales: la identificación personal puede perderse ante los estereotipos que la sociedad ha impuesto sobre la persona dentro de una sociedad; el claro ejemplos de lo mencionado con anterioridad este problema puede nacer entre un doctor y su paciente; este ejemplo es perfectamente aceptable, dado que; el paciente necesita ser atendido de forma personal y es lo que espera del médico, su atención y total discreción, pero suele ser una idea errónea, dado que el doctor se comporta como un trabajador que sólo está allí por un vínculo social, lucrativo y no por voluntad personal (Sanchez M, 2017, pág. 34).

Necesidad imperativa de las relaciones Interpersonales

Lejos de vivir en un conjunto denominada ventaja evolutiva, el ser humano en especial el hombre como sujeto exige desde la concepción de la vida, en los vínculos interpersonales, la mayor parte de las alegrías y de las tristezas humanas proceden de sus relaciones interpersonales, desde un enfoque totalmente negativo, es decir de malestar y sufrimiento, dentro de todo se resalta la necesidad de relacionarse, al punto que se ha expuesto que es una de las necesidades básicas que tiene el hombre y las relaciones son una forma importante de recuperar el bienestar y la auto calma.

Relaciones interpersonales y el trabajo en equipo

Dentro del ámbito laboral la necesidad de comandar un grupo es sinónimo de poder mas no de trabajo en equipo, es por este error que se comete frecuentemente que las relaciones de trabajo en equipo, grupal fracasan, por la errónea orientación de que si hay un líder asume automáticamente que debe mandar mas no compartir criterios y maneras de resolver problemas en conjunto.

Proceso de selección de personal

El proceso de selección de personal se compone de diversas etapas interrelacionadas que permiten evaluar y elegir a los candidatos más idóneos para ocupar un puesto de trabajo. Estas etapas incluyen el análisis de puestos, el reclutamiento, la evaluación de candidatos, la

toma de decisiones y la integración del personal seleccionado. Cada una de estas etapas cumple una función específica y contribuye al éxito del proceso de selección.

Análisis de puestos de trabajo

El análisis de puestos de trabajo es el proceso de recopilación y organización de información sobre las tareas, responsabilidades, habilidades y competencias necesarias para desempeñar un puesto específico. Esta etapa permite establecer los requisitos del puesto y definir los perfiles de los candidatos que se buscan. Además, el análisis de puestos ayuda a determinar los métodos de evaluación y las técnicas de selección más adecuadas.

Reclutamiento

El reclutamiento es el proceso de atraer a un conjunto de candidatos potenciales para cubrir las vacantes disponibles. Existen diferentes fuentes de reclutamiento, como anuncios en medios de comunicación, bolsas de trabajo, redes sociales y referencias de empleados actuales. El reclutamiento puede ser interno (dando prioridad a los empleados existentes) o externo (buscando candidatos fuera de la organización). Es importante utilizar técnicas de reclutamiento eficaces y atractivas para atraer a los mejores candidatos.

Evaluación de candidatos

La evaluación de candidatos implica analizar y comparar las habilidades, competencias y aptitudes de los candidatos para determinar su idoneidad para el puesto. Existen diversas técnicas de evaluación que se pueden utilizar, como entrevistas estructuradas, pruebas de conocimientos, evaluaciones psicométricas y dinámicas de grupo.

Toma de decisiones

La toma de decisiones en el proceso de selección implica comparar y evaluar a los candidatos en función de los requisitos del puesto y los criterios de selección establecidos. Se pueden utilizar diferentes herramientas, como matrices de evaluación o escalas de puntuación,

para sistematizar la evaluación de los candidatos. (Arguello A, Llumiguano M, Gaviláñez C, & Torres L, 2020)

Integración y seguimiento

Una vez seleccionados los candidatos, es crucial llevar a cabo un proceso de integración adecuado. Esto implica comunicar claramente las expectativas y responsabilidades del puesto, proporcionar una inducción o programa de incorporación que facilite la adaptación del nuevo personal y ofrecer apoyo continuo en las etapas iniciales de su empleo. Además, se debe realizar un seguimiento del desempeño de los empleados seleccionados para identificar posibles áreas de mejora y brindar retroalimentación constante. (Arguello A, Llumiguano M, Gaviláñez C, & Torres L, 2020)

Teorías y enfoques de selección de personal

Existen diversas teorías y enfoques que respaldan el proceso de selección de personal. Algunas de las teorías más conocidas incluyen la teoría de las aptitudes, la teoría del ajuste persona-puesto y la teoría de las competencias. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017)

Importancia de la selección de personal

La selección de personal en el GAP Municipal de Palenque en el periodo 2023 es de gran importancia para garantizar la eficiencia, calidad de servicio, reducción de costos, trabajo en equipo, adaptabilidad e innovación. Al seleccionar cuidadosamente a los candidatos, se contribuye al desarrollo y éxito de la institución en beneficio de la comunidad. (Armas Y, Llanos M, & Traverso P, 2017)

7. MARCO METODOLÓGICO

MÉTODO

En la presente investigación se aplicó el método causa raíz con el cual se pudo definir el problema, recopilar información, identificar las posibles causas raíz, determinar la causa raíz y recomendar soluciones. Permitiendo determinar las causas que afectan el proceso de selección de personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Palenque e implementando posibles recomendaciones para una correcta selección de personal.

TÉCNICAS

Las técnicas que se implementaron fueron la entrevista y el análisis FODA:

Entrevista. - Se aplicó una entrevista al jefe de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Palenque, para identificar los procesos utilizados en la selección de personal y conocer las causas que afectan el desempeño laboral.

Análisis FODA. – Se realizó un análisis FODA con el fin de conocer los factores que afectan a la selección de personal en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palenque, en la contratación del personal idóneo.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados que han permitido obtener la información requerida y cumplir con los objetivos planteados son los siguientes:

Cuestionario de entrevista: El cuestionario de la entrevista que ayudo en la recolección de información el que nos ofreció el jefe de talento humano, en donde, conocimos las causas que afectan el desempeño laboral y la adecuación de los posibles candidatos para un puesto específico.

Matriz FODA: Esta herramienta nos permitió evaluar la situación actual de la institución, en donde se pudo identificar sus fortalezas, las oportunidades, aborden las debilidades y mitiguen las amenazas.

8. RESULTADOS

Tabla 1

Objetivo: Es aplicar una entrevista al jefe de talento humano para identificar las causas que afectan la selección del personal en el GAD Municipal de Palenque.

Orden	ITEM	Aspectos relevantes
1	¿Cuáles cree usted que son los problemas que afectan la selección del personal en el GAD Municipal de Palenque?	Los problemas que afectan la selección de personal son: la falta de claridad en los requisitos del puesto, evaluación insuficiente y no seguir un proceso estructurado.
2	¿Cómo jefe de talento humano que estrategia implementaría para hacer correcta selección de personal?	Es fundamental implementar estrategias efectivas para asegurarte de que estás contratando a los candidatos adecuados tales como: Definir perfiles de puesto claros, entrevistas estructuradas, pruebas y evaluaciones
3	¿Cree usted que los problemas que se dan dentro de la empresa son por la mala gestión del talento humano?	Si porque no se coordina de forma eficiente al personal y por este motivo se presentan conflictos dentro de las distintas áreas.
4	¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre todos los que integran la empresa?	Los empleados quieren ser los mejores en lo que hace lo que ocasiona que se cree un ambiente competitivo.
5	¿Cree usted que capacitando a los empleados se mejorara el desempeño laboral en la empresa?	Si porque es técnica que aumentar el rendimiento a los trabajadores porque van a tener más conocimientos lo que les permitirá cumplir con todos los trabajos.

Fuente: Entrevista aplicada al jefe de talento humano del GAD Municipal de Palenque

Elaborado por: Jander Lisandro Bustamante Toaza

Tabla 2

Objetivo: Es encontrar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para determinar los factores de la contratación del personal idóneo dentro del GAD Municipal de Palenque.

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos establecidos 2. Personal con experiencia en la administración de talento humano. 3. Personal asegurado 	<p>DEBELIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura en malas condiciones. 2. Indeterminación de las funciones de los empleados. 3. Contratación de personal no calificado.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora los canales de comunicación en el área de trabajo. 2. Si el proceso de evaluación es adecuado es posible lograr una contratación confiable. 3. Las pruebas permiten describir que otras habilidades además de las curriculares posee el postulante. 	<p>P1-F1-O1</p> <p>Innovación en los procedimientos para el mejoramiento de los canales de comunicación.</p>	<p>P2-F3-O2</p> <p>Implementación de un proyecto para contratar al personal adecuado antes de asegurarlo.</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad laboral 2. Escasez de talento con habilidades solicitadas para el perfil del puesto. 3. Las pruebas en líneas pueden implicar fraude. 	<p>P3-F2-A1</p> <p>Diseño de un programa donde se pueda seleccionar el personal de manera eficiente y eficaz.</p>	<p>P4-D3-03</p> <p>Requerimientos del puesto vacante para así solo contratar personal calificado para dicha área.</p>

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: Jander Lisandro Bustamante Toaza.

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al aplicar la entrevista al jefe de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palenque se pudo conocer las causas que se los problemas que afectan el desempeño laboral dentro de la institución las cuales fueron la falta de capacitación, la escasa comunicación, la falta de programas de inclusión y un análisis FODA para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas en la contratación de personal idóneo, lo cual genera la distribución de actividades de acuerdo a sus funciones y observar cómo se desenvuelve el personal en su función.

Para abordar la falta de claridad en los requisitos del puesto, es importante que los empleadores definan claramente las responsabilidades, las habilidades necesarias y las expectativas para cada puesto. Esto puede ayudar a garantizar que los empleados comprendan lo que se espera de ellos y puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva. Además, la comunicación abierta y la retroalimentación regular entre empleadores y empleados son clave para resolver cualquier ambigüedad y garantizar un entorno laboral más productivo y satisfactorio.

También supo manifestar el jefe de talento humano en la entrevista que la evaluación insuficiente dentro de la selección de personal es un problema que puede tener importantes implicaciones para la institución. Cuando el proceso de selección de personal no se realiza de manera adecuada, pueden surgir una serie de problemas, como la contratación de candidatos no calificados, un bajo rendimiento en el trabajo, una alta rotación de empleados y un ambiente de trabajo menos productivo. Algunas de las posibles causas de una evaluación insuficiente en la selección de personal incluyen: Falta de criterios claros, técnicas de entrevista inadecuadas, falta de pruebas y evaluaciones adecuadas.

Para concluir el jefe de talento humano manifestó que al momento de no seguir un proceso estructurado de selección puede tener consecuencias negativas en el ámbito laboral.

Un proceso de selección estructurado es importante para asegurar que se elijan a los candidatos más adecuados para un puesto. Al no seguir un proceso estructurado, se pueden presentar problemas como: Discriminación, falta de idoneidad, inconsistencia, pérdida de tiempo y recursos, desmotivación de candidatos.

Por último, en la entrevista supieron manifestar que el problema que afecta a la institución es la falta de capacitación esto resulta en que los empleados nuevos no conozcan sus actividades diarias, no están actualizados en las nuevas técnicas utilizada en el área de trabajo y metodologías. Esto lleva a tener un impacto significativo en su rendimiento general en su competitividad y la satisfacción de los empleados. Puede aumentar la probabilidad de cometer errores en el trabajo lo cual puede conllevar con la pérdida de tiempo y recursos.

Por otra parte, al preguntar sobre las fortalezas que tiene el Gobierno Autónoma Descentralizado Municipal de Palenque el jefe de talento humano nos indicó que para la selección del personal idóneo tienen procedimientos establecidos, personal con experiencia en la administración de talento humano y también la evaluación del entrevistado acorde al procedimiento. Por lo tanto, en las oportunidades dio a conocer que mejora los canales de comunicación en el área de trabajo, las pruebas permiten describir otras habilidades además de las curriculares que posee el postulante y si el proceso de evaluación es adecuado es posible lograr una contratación confiable.

En lo que respecta a las debilidades, una de ellas es la infraestructura de la institución lo que afecta que los empleados no puedan estar cómodos realizando sus actividades diarias, también otra debilidad es la contratación de un personal que no sea el calificado. Se pudo conocer que una de las amenazas es la inestabilidad laboral que ofrece la institución porque no ofrecen contratos para los empleados a largo plazo, otra amenaza es que no existen procesos de inducción con los empleados nuevos eso logra que los nuevos empleados renuncien en los primeros meses de trabajo porque desconocen de las actividades diarias que deben desempeñar.

10. CONCLUSIONES

Por medio de la entrevista que se le realizó al jefe de talento humano se pudo concluir que las causas que afectan la selección de personal fueron las siguientes: La falta de claridad en los requisitos del puesto, la evaluación insuficiente y la falta de un proceso estructurado en el proceso de contratación es esencial para asegurarse de que se tomen decisiones de contratación efectivas y que se elijan los candidatos adecuados para los puestos vacantes. Estos problemas son comunes en el mundo laboral, pero pueden mitigarse con una planificación cuidadosa y una gestión de recursos humanos sólida.

Por medio del análisis FODA permitió identificar las fortalezas en donde se destaca la existencia de un equipo de recursos humanos experiencia y capacitado. En las oportunidades está la posibilidad de implementar programas de capacitación continua para el personal de recursos humanos y el uso estratégico de las redes de reclutamiento para atraer candidatos de alta calidad. No obstante, también se identificaron debilidades que pueden afectar el proceso de selección. Entre ellas, la falta de tecnologías avanzadas para la gestión de candidatos y la limitación de recursos presupuestarios pueden limitar la eficiencia del proceso y las amenazas que se detectaron fueron las pruebas en líneas las cuales pueden causar la adulteración de identificación, la escasez de talento con habilidades solicitadas para el perfil del puesto.

La escasa tecnologías al momento de realizar la selección de personal dentro de la institución puede dificultar el proceso de reclutamiento de personal al limitar la capacidad de llegar a candidatos, gestionar solicitudes y currículos, realizar evaluaciones efectivas y mantener una comunicación eficiente. Esto puede afectar la calidad de las contrataciones y dificultar la toma de decisiones basadas en datos.

11. RECOMENDACIONES

Definir requisitos claros para trabajar con los departamentos relevantes para definir y refinar los requisitos del puesto. Asegúrate de que todos estén de acuerdo en las habilidades, experiencia y atributos necesarios. Utilizar herramientas de evaluación adecuadas para implementar pruebas técnicas, pruebas de habilidades y evaluaciones psicométricas cuando sea necesario para evaluar de manera más precisa a los candidatos. Establecer un proceso de reclutamiento estructurado y diseñar un proceso de reclutamiento que incluya etapas claras, desde la publicación de la oferta hasta la entrevista y la selección final.

Determinar criterios claros antes de llevar a cabo el proceso de selección dentro de la institución, los requisitos que deben cumplir los candidatos deben ser acorde de los que requieran el perfil de la vacante, los cuales pueden ser: Las habilidades, experiencia, formación y competencias específicas. Para así se pueda descartar personal que no cumpla con las características del perfil del puesto. Implementar tecnologías avanzadas para que los candidatos al puesto puedan desarrollar sus habilidades en una prueba de simulación de trabajo y sistemas modernos que faciliten, optimicen el proceso de reclutamiento, selección de personal en la institución.

Implementar herramienta tecnológica para hacer los procesos de selección del personal de manera más eficiente en donde se pueda facilitar a la institución realizar la evaluación de los postulantes mediante pruebas que conlleven el desarrollo de habilidades de una manera más eficiente y así los postulantes puedan desarrollar sus destrezas para manejar el puesto a desempeñar. Lo cual permitirán adaptar métodos de reclutamiento sin limitaciones tecnológicas en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez J, J. (2006). *Gestion de Calidad*. Colombia: PEARSON.
- Armas Y, Y., Llanos M, M., & Traverso P, P. (2017). *Gestion del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Guayas- Ecuador: ECOTEC.
- Cardona J, J. (14 de Abril de 2022). *Coceptos Juridicos*. Obtenido de Conceptos Juridicos: <https://www.conceptosjuridicos.com/ec/vicios-del-consentimiento/>
- Carro R, R., & Gonzalez D, D. (2019). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina: Mc Graw Hill.
- Cartuche M, M. (2021). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7798/1/UNACH-EC-FCEHT-TG-P.EDUC-2021-000059.pdf>
- Castro J, J. (12 de Julio de 2017). *Comunicacion General*. Mexico: PEARSON.
- Cerna R, R. (2019). *Calidad en Servicio al Cliente*. Colombia: PATRIA.
- Chiavenato I, I. (2008 (2018)). *Gestion del Talento Humano*. Bogota- Colombia: Mc Graw Hill.
- Garcia M, M. (2017). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de [dialnet.unirioja.es: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2790951.pdf](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2790951.pdf)
- Genao M, M., Perez A, A., & Castro R, R. (2014). *Relaciones Humanas*. Santo Domingo- Republica Dominicana: Ediciones Amigo del Hogar. Obtenido de https://www.academia.edu/29111629/Libro_Relaciones_Humanas
- Herrera J, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Lopez S, S., & Ruiz E, E. (2019). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid- España: Mc Graw Hill.
- Naranjo M, M. (2 de Julio de 2005). redalyc.org/. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 7; 8. Obtenido de redalyc.org/: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44750218.pdf>
- Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación. (2021). *Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador*. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 4; 5.
- Rodriguez C, C. (2019). *repositorio.une.edu.pe*. Obtenido de repositorio.une.edu.pe: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3621>
- Sánchez J, J. (1 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de [Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html](https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html)
- Sanchez M, M. (2017). *LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, UBICADA EN EL CANTON AMBATO, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. TUNGURAHUA-Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26771/1/Marcelo%20Sanchez1803930054.pdf>
- Santa Cruz, P., Pantigoso, A., & Perry, J. (2018). *Gestion de Calidad y Atencion Al cliente*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Serrano M, M., Piñuel J, J., Garcia J, J., & Arias M, M. (2019 (1982)). *Teoria de la Comunicacion (Cuadernos de la Comunicacion)*. Madrid- España: A. Corazón, editor. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/paguirre/files/2011/05/teoria-de-la-comunicacion.libro_.pdf

- Teran A, A. (2016). *Servicio al Cliente y su Gestion de exito*. Babahoyo: Patria.
- Torres E, E. (16 de Julio de 2015). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39564>
- Universidad de San Buenaventura. (6 de Julio de 2020). *Universidad de San Buenaventura*. Obtenido de Universidad de San Buenaventura: <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-assertiva-y-empatia#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%20se%20basa,la%20comunicaci%C3%B3n%20entre%20las%20personas%2C>
- Vallejo L, L. (2016). *Gestion del Talento Humano*. Riobamba-Ecuador: ESPOCH.

ANEXO 1: RUC



[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC: 1260001700001 Razón social: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON PALENQUE

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	CARRIEL NAVARRETE JORDY JAIR
Identificación:	1207360759

Contribuyente fantasma: NO Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Actividad económica principal: DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1990-08-02	2023-05-16		

[Mostrar establecimientos](#)

[Nueva consulta](#)

ANEXO 2: ACTA DE AUTORIZACIÓN



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN PALENQUE
Administración 2023 - 2027



Oficio N° 376-A-GADMCP-2023
Palenque, 22 de agosto de 2023

Magister

Eduardo Gales Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON PALENQUE.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha AUTORIZADO al estudiante Jander Lisandro Bustamante Toaza de la carrera de comercio de la facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, para que realice el estudio de caso con el tema: SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PALENQUE EN EL PERIODO 2022 el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscrito de usted

Atentamente

Tnig. Jordy Jair Carriel Navarrete
ALCALDE DEL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN PALENQUE

C.I. 1207360759

jaircarrielj@hotmail.com , Cel. 0939314721



ANEXO 3: GUÍA DE ENTREVISTA.

Orden	ITEM	Aspectos relevantes
1	¿Cuáles cree usted que son los problemas que afectan el desempeño laboral del GAD Municipal de Palenque?	
2	¿Cómo jefe de talento humano que programa implementaría para la inclusión laboral y evitar el bajo desempeño laborales?	
3	¿Qué programas de mejora se ofrecen para ayudar a los empleados a mejorar su desempeño?	
4	¿Cuál es la estrategia para recompensar a los empleados por un buen desempeño laboral?	
5	¿Qué recursos se proporcionan a los empleados para que puedan alcanzar sus metas de desempeño?	
6	¿Cómo se asegura de que el proceso de la evaluación de competencia sea justo e imparcial para todos los empleados?	

ANEXO 4: MATRIZ FODA

		FORTALEZA		DEBELIDADES	
		FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES		P1-F1-O1		P2-F3-O3	
AMENAZAS		P3-F2-A1		P4-D3-03	