



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

“Selección del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo”

EGRESADA:

Giessela Estefanía Barragán Yépez

TUTORA:

Ing. Magdalena Rosario Huilcapi Masacón, MAE

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo, se encuentra en la Provincia de Los Ríos, ubicada en la Av. Antonia de las Bastidas y 10 de Agosto, fundada el 25 de Abril de 1984. En la actualidad se encuentra en el mandato el Lcdo. Elifonso Cortéz Martínez, Msc quien tiene la responsabilidad de cumplir las metas propuestas en su periodo (2014-2019). La Municipalidad del Cantón Montalvo, es una institución de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno nacional, mediante la gestión pública a través de la recaudación de impuestos prediales, transito, permisos de funcionamiento de locales comerciales y tasas municipales. Dirigida para los ciudadanos del mismo cantón con el fin de satisfacer o solucionar las diversas inquietudes de las personas de los diferentes recintos.

El presente trabajo hace referencia a la selección del personal en el GAD Municipal del cantón Montalvo, debido a que se presentan problemas por no seguir un proceso de selección al momento de integrar personal a la institución, entre estos tenemos la mala atención a los ciudadanos, un deficiente desempeño laboral, desconocimiento de las funciones y falta de compromiso organizacional. Esto es debido a que en ésta institución no se ejecuta el reclutamiento antes de realizar el proceso de selección y cumplir con los pasos como son: solicitud de empleo, pruebas de empleo, entrevista y examen médico.

Así mismo, este trabajo está relacionado con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa debido a que guarda afinidad al proceso administrativo como:

planear, organizar, dirigir y controlar. Por la razón en que el sistema de selección del personal es un conjunto de acciones que buscan el logro de los objetivos organizacionales, mediante el cumplimiento y aplicación de los cuatro pasos administrativos. Este estudio está bajo la metodología de investigación cualitativa, debido a que este método, se sustenta en describir de forma minuciosa, hechos, situaciones, personas, interacciones que se determinan mediante un estudio aplicando herramientas como la entrevista, encuesta y la observación, permitiendo conocer en forma amplia como se ejecuta el ingreso de empleados a una institución.

La finalidad de este proceso es que al momento de seleccionar al personal para ocupar el puesto de trabajo se lo haga cumpliendo las políticas o reglamentos de la institución y como lo establece la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), referente a la preparación académica superior que deben poseer los aspirantes a cargos públicos. Debido a que existen problemas dentro del proceso de selección en la institución porque no se cumplen correctamente los pasos para escoger al personal. De esta manera se puede decir que esta etapa tiene el objetivo de prever cuáles tendrán éxito en la ejecución de las actividades que se desarrollen en el Municipio y así demostrar a la ciudadanía que se trabaja de una manera transparente.

Siendo el talento humano lo más importante el mismo que permite llegar al éxito o fracaso de la institución, es necesario considerar la selección del personal como un factor determinante, para el óptimo desarrollo organizacional.

DESARROLLO

El caso de estudio refleja que la administración que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo no es el adecuado debido a que, para seleccionar el personal en el área del Talento Humano, no se lleva a cabo el proceso correcto provocando problemas en la manera de elegir al servidor público para ocupar el cargo disponible. Por esta razón define (Ramírez Cardona, 2009a), “La administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (pág. 4). De esta manera se demuestra que toda institución tiene que ejecutar las funciones administrativas.

Por consiguiente, en el Municipio al momento de seleccionar al personal no aplica dichas funciones ya que no se planea como se va a realizar el procedimiento de la selección, no piensan con antelación lo que se va a hacer, cómo se va a desempeñar el nuevo integrante de la institución, en este caso se ve que el proceso de selección implantado no sigue los lineamientos administrativos, legales y eficientes para elegir al mejor candidato para la vacante, logrando de esta manera que a la persona que se ha contratado se le asigne el puesto de trabajo y las funciones que va a desempeñar según los conocimientos.

Aplicando las funciones de la manera más acertada posible permitirá al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo un mejor desempeño laboral y una ejecución de tareas exitosas evitando inconvenientes que se pueden presentar en el transcurso de los días. Si todos los individuos fueran iguales con las mismas condiciones para trabajar y aprender la selección del personal sería innecesario, pero debido a que cada ser humano es diferente tanto física como psicológicamente esto

ocasiona que su desempeño sea diverso y por consiguiente demostrando que cada una tenga mayor o menor éxito en la institución.

En la encuesta (Anexo N° 1) realizada a varios funcionarios del Municipio en lo referente a la manera en que ellos ingresaron a trabajar en esa institución dió como resultado que no aplican un proceso de selección al momento de contratar a los empleados razón por la cual en ciertos casos existen departamentos con personal que desconoce las funciones. En relación con esto menciona el autor (García Prado, 2015), “El reclutamiento se define como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto conseguir atraer candidatos cualificados para poder desempeñar cargos en la estructura de la organización” (pág. 68).

Así mismo, en cuanto al reclutamiento afirma (García Prado, 2016), “El proceso comienza después de haber establecido las necesidades de personal de la organización a través de un plan de recursos humanos” (pág. 51). En el Municipio no se cumple el proceso selección del personal debido a que incumplen con la fase anterior como es el reclutamiento. Es decir, no reclutan varios candidatos para poder tener la opción de escoger a la persona que esté más apta con los conocimientos, habilidades y aptitudes que vayan de acuerdo al perfil del puesto que se está necesitando para poder brindar una buena atención a los ciudadanos.

Razón por la cual el encargado de llevar a cabo este proceso dentro del municipio no ejecuta contrataciones con el procedimiento, así pues, la persona que tiene a su mando en el Municipio la tarea no cumple con este proceso perdiendo las posibilidades de reclutar al personal ya sea interna o externamente. La falta de aplicación de este proceso ocasiona que existan personas contratadas con poca eficiencia y bajo rendimiento laboral.

Otro inconveniente al momento de elegir al candidato es que en ocasiones no les exigen solicitud de empleo. Por esto menciona (Alfaro Castellanos, 2012a) , “El candidato debe llevar su solicitud solamente después de que hayamos comprobado que posee las características generales del perfil que se requieren para un puesto determinado”(pág. 79). El procedimiento correcto es: luego que haya llenado este documento y lo presente al encargado de este proceso este tiene que revisar en ese momento junto con la persona que le entregó, debido a que le pueden faltar datos de llenar para completarlos siempre y cuando le haga falta información.

Esta solicitud ayuda a obtener más información sobre las personas, como la historia del candidato para poder tener conocimiento de sus empleos que ha tenido anteriormente, donde realizó sus estudios, información de sus familiares y todos los datos del mismo. La misma que no es tomada en cuenta por el jefe de Talento Humano ignorando la información que esta contiene y solo se centra en receptor el currículum.

Mediante la presentación de la solicitud se da indicios sobre la actitud, personalidad del nuevo empleado. Aquí en esta información se tiene que presentar el

requisito como es el título académico de tercer nivel obtenido el cual para trabajar en una institución es primordial debido a que mediante esto se podrá concluir si la persona está acorde al perfil profesional que se está solicitando. Además se puede evidenciar que no se cumple lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público, (LOSEP) en el Art. 5. Requisitos para el ingreso, en su literal d, en donde se establece que se tiene que cumplir con los requisitos de preparación académica. (Anexo N° 2).

(Fernández Lopez, 2017) “Los perfiles profesionales se basan en los requerimientos y exigencias que el puesto de trabajo impone a quien lo desempeña, por tanto, la información sobre el puesto seguirá siendo un referente inevitable para llevar a cabo una selección de personal” (pág. 27). Así mismo mencionan los autores (Gan & Triginé, 2012), “Deberá evitar el error en buscar al «mejor»; el candidato óptimo es el que disponga de un perfil adecuado al puesto” (pág. 66). El jefe de Talento Humano del Municipio no toma en cuenta lo que respecta al perfil profesional ocasionando esto que trabajen personas con desconocimiento de sus funciones.

No se debe elegir a una persona por afinidad política o por simpatía esto provoca que el talento humano que ya se ha seleccionado no se responsabilice con los objetivos planteados dentro de la institución demostrando que no está en condiciones de llevar a cabo dicho puesto. Sin embargo esto es lo que sucede dentro del área de Talento Humano provocando que el personal no este comprometido con la institución al cumplimiento de las metas ya que si esta no posee ese compromiso el trabajo no le importara y lo hará solamente por el dinero sin importar los resultados. Así pues, se

demuestra que no se llevó a cabo una buena selección del personal que esta fue bastante deficiente.

Otro paso del proceso de selección que no se cumple en el municipio es la prueba de empleo que se tiene que llevar acabo con la o las personas que están en condiciones de ganarse el puesto. En lo que se refiere a las pruebas de empleo mencionan (Arnold & Randall, 2012a), “Al solicitante se le dan instrucciones y después, se le asigna una cantidad de tiempo específico para que complete las tareas” (pág. 127). Por consiguiente, en el municipio no se lleva a la práctica este paso teniendo como resultado después de contratar al personal empleados con bajo rendimiento en el desarrollo de sus funciones.

La persona responsable del Talento Humano del Municipio no aplica las pruebas a las personas que van a ingresar sin tomar en cuenta las habilidades y conocimiento que tiene el candidato, las pruebas se realizan con la finalidad de comprobar si la persona puede llegar a ser la indicada para ocupar un puesto dentro de la institución. Para esto se tiene que calificar los resultados obtenidos con lo que se está buscando respecto al perfil del puesto, pero esto no se realiza. Además, las pruebas no se realizan con el fin de juzgar o perjudicar a las personas, la confidencialidad de la información no va a ser divulgada se guarda toda la discreción posible y de manera profesional respetando a la persona evaluada.

Otra fase que no se cumple es la entrevista (Anexo N° 3) cuando en la mayoría de las instituciones utilizan esta herramienta la cual es muy importante hacerlo a todos los

que van a ingresar a una institución. Por esta razón los siguientes autores mencionan que:

Una vez finalizadas las pruebas de selección, se seleccionan un número reducido de candidatos que continuarán en el proceso de selección pasando a realizar una entrevista. Esta entrevista en la práctica suele realizarse por el responsable del Departamento de Personal o por el supervisor directo del futuro trabajador. (Delgado Gonzáles & Ena Ventura, 2008, pág. 49).

Del mismo modo en lo que se refiere a la entrevista el autor define que:

Este paso del subproceso es realizada por quien será el jefe del nuevo empleado. La entrevista especializada es la que se realiza con el proceso de comprobar el grado en que la persona que aspira a ocupar la vacante posee los conocimientos y habilidades necesarias. (Alfaro Castellanos, 2012b, pág. 88).

Así mismo indican (Gonzáles Acedo & Pérez Aroca, 2015), “Suele ser el último paso y el más importante dentro de un proceso de selección. Durante la entrevista, no solo es importante lo que decimos; también importa cómo lo decimos” (pág. 323). En el municipio no se aplica la entrevista trayendo como consecuencia un desconocimiento del nuevo personal que ingresa a formar parte de esta institución, la aplicación de la entrevista permite predecir el desempeño futuro de los empleados mediante las respuestas, reacciones y comportamiento a la cierta cantidad de preguntas que sean expuestos.

Por lo tanto se observa que no se aplica la técnica de la entrevista a los candidatos que vayan a ingresar al Municipio debido a que se presenta como un problema, porque

mediante el mencionado procedimiento se llega a profundizar y conocer varios aspectos de la vida del candidato, en lo que respecta a su familia, su preparación académica, las experiencias que él ha tenido en sus anteriores trabajos. Además, se aprovecha esa situación para explicarle al candidato las condiciones que tiene el puesto de trabajo, es decir, el horario, las funciones que tendrá que desempeñar, personas a las que se verá en la obligación de obedecer, de reportarse.

Otro paso que no se realiza en el municipio antes de contratar a los empleados es la revisión médica. Por esta razón define (Maristany, 2008), “La revisión médica se le hace al final del proceso, y solo al candidato elegido, porque tiene un costo elevado” (pág. 107). No se cumple este requisito siendo de mucha importancia, la revisión médica es el último paso del proceso de selección el cual se le debe realizar solamente a la persona elegida, mediante esto se puede verificar si la persona está en condiciones de salud que le permitan desempeñarse de una excelente manera y no vaya con el transcurso de los días a tener problemas en el área de trabajo.

Para que una persona pueda ingresar a trabajar en una institución tiene que estar completamente sana o en caso de presentar enfermedades estas afectarían al cumplimiento de las funciones por consiguiente este no podrá ser contratado, debido a que por motivos de la misma no estará presente en ciertas ocasiones en su área de trabajo y va a tener inconvenientes o problemas al momento de ejecutar sus actividades.

Cabe destacar además, que en ocasiones en el Municipio algunas personas no ingresan por medio del proceso de selección como tiene que ser respectivamente, no

obtienen el puesto de trabajo porque en realidad tengan las aptitudes o competencias necesarias para desempeñar las labores diarias que se realizan dentro de la misma, sino que ingresan por afinidad política, familiar o preferencias personales causando esto un mal desempeño laboral de los empleados debido a que no tienen el conocimiento del trabajo que se realiza en el departamento o áreas que se les asigna .

Entonces en el desarrollo del periodo laboral, el jefe de talento humano ha comprobado que el rendimiento de los empleados no es bueno y como en el Municipio no se realiza la evaluación de desempeño, no se puede determinar realmente donde están las falencias del personal. Por esta razón en el municipio en ciertos departamentos aún existe personal con un poco de desconocimiento de las funciones que tienen a su cargo y bajo su responsabilidad, brindando en ciertas circunstancias una mala atención a los ciudadanos.

De esta manera define (Chiavenato, 2011),“La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (pág. 202). Así mismo menciona el autor (Cuesta Santos, 2010), “es el proceso o actividad clave de GRH consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización” (pág. 341).

En el municipio el desempeño de ciertos empleados es bajo debido a que no están en el puesto que les corresponde o no tienen los conocimientos respectivos al momento

de ayudar a los ciudadanos a resolver sus necesidades. Además, no se realiza en esta institución la evaluación para verificar el desempeño de los empleados dejándolos que trabajen sin supervisión, sin verificarles el desarrollo de sus funciones. El jefe de Talento Humano del municipio debido a que no efectúa el proceso de evaluación del desempeño no puede obtener buenos resultados del trabajo que realizan los funcionarios, sin saber quiénes en realidad están ejecutando correctamente sus tareas.

Es decir para tener dentro de la institución un personal idóneo para cada cargo y que este ejecute sus tareas o actividades conforme a los objetivos planteados se tiene que seguir la correcta selección, ya que el desempeño depende de eso si se contrata a una persona que no tenga la capacidad para ayudar a la institución al cumplimiento de las metas no se obtendrá el éxito deseado, su desempeño no será el adecuado. Además, los trabajadores que no tengan los conocimientos necesarios del cargo que van a ejecutar tendrán que brindarles mayor capacitación a diferencia de los que sí tienen las funciones bien claras, ocasionando un retraso del cumplimiento de las actividades.

La poca capacitación del personal en todos los departamentos de la institución causa un desconociendo del modelo de gestión del talento humano para ejercer un buen desempeño laboral. Es responsabilidad de la institución capacitar a los empleados, pero cuando no se ha realizado completamente el proceso de selección del personal la capacitación puede volverse más duradera y repetitiva ya que esta persona necesitará adquirir más conocimientos que los demás, de esta manera poder llegar o empezar a cumplir correctamente las tareas encomendadas en su puesto.

Debido al desconocimiento de las funciones de ciertos empleados se produce una mala atención a los ciudadanos, y al mismo tiempo causando insatisfacción en las personas que verdaderamente se han preparado ofreciendo una imagen poco transparente en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo. Por esta razón indica (Ramírez Cardona, 2009b), “El fin de la administración pública es la prestación satisfactoria de los servicios que la sociedad requiere” (pág. 61). Así mismo en cuanto al Servicio al cliente se define que:

Proporcionar al cliente un servicio de alta calidad plantea demandas a los trabajadores, porque con frecuencia los pone en un estado de disonancia emocional. Con el tiempo, ese estado lleva al agotamiento, disminuye el desempeño en el trabajo y reduce la satisfacción laboral. (Robbins & Judge, 2013, pág. 118).

Relacionando este concepto con lo que ocurre en el municipio se puede mencionar que hay muchos ciudadanos que han ido a realizar sus consultas o tramites en esta institución y no han obtenido el resultado esperado, esto se da debido a que el personal que tienen en las oficinas no poseen los conocimientos respectivos sobre el desarrollo de sus actividades para poder satisfacer las necesidades de las personas. Además, como funcionarios públicos están en la obligación de prestar sus servicios a la ciudadanía de la mejor manera, en el momento que se requiere ya que ningún servicio se considera satisfactorio si no se lo presta en el tiempo oportuno en que los ciudadanos lo necesiten. (Anexo N° 4).

Cuando no se realiza el procedimiento correcto para elegir al mejor candidato para que ingrese a trabajar los resultados no serán los esperados debido a que estos no ejecutaran las funciones como se las tiene que realizar, porque en el puesto que se les asignó no se sienten satisfechos y por consiguiente la satisfacción en el empleo de esa persona no será positiva. En cuanto a la satisfacción en el empleo mencionan (Torres Laborde & Jaramillo Naranjo, 2014) “Con el estudio del trabajo también se puede obtener información del grado de significación que tiene el trabajo para el individuo, lo cual se puede deducir con la claridad que exprese los resultados que se esperan de él” (pág. 140).

Por lo tanto el jefe detecta el grado de satisfacción que tienen los empleados en el puesto que se les ha designado verificando el desarrollo de las actividades, el nivel de cumplimiento de las mismas que demuestre con hechos que realmente le gusta estar en el puesto que se le ha brindado dentro de la Institución, si los resultados llegan hacer negativos el jefe o el encargado de supervisarle concluirá que no está logrando las expectativas que se esperaba demostrando que no fue una buena elección al momento de contratarlo.

Otro problema es que existen empleados con falta de compromiso organizacional en relación a este tema definen (Robbins & Judge, 2009), “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (pág. 79). En el Municipio existe personal que no realiza sus actividades porqué en realidad se sientan con el ánimo de desarrollarlas sino más bien porqué están obligados a cumplirlas debido a que no se encuentran satisfechos en el

área que se les ha designado llegando a trabajar no porque les guste el puesto en el que están sino por ganar dinero, no aportando al Municipio a lograr el compromiso que tiene con la ciudadanía.

El responsable del personal en el municipio no ejecuta el proceso de selección del personal para que la institución pueda saber quiénes de los candidatos que postularon cuentan con una mayor probabilidad de llegar hacer contratados para que desempeñen de una manera eficaz y eficiente las labores que se les asigne. Cuando no se realiza o logra una buena selección el departamento de talento humano no consigue el cumplimiento de los objetivos y por consiguiente la organización en general tampoco, por eso se debe administrar correctamente cada área institucional. Por esta razón, se define que:

La atracción de las personas adecuadas, una buena selección, de tipo profesional y aplicando las pruebas más convenientes en cada caso, así como un adecuado proceso de incorporación, son acciones que definirán un buen inicio de la relación laboral de un buen empleado. (Alles, 2015, pág. 39).

Así mismo menciona (Grados, 2013) , “Se habla de selección de personal en el momento en que se tienen los candidatos probables para ocupar la vacante; éstos deberán ser evaluados de modo secuencial, con la finalidad de elegir al que mejor se adecue al puesto” (pág. 225). Partiendo de estas definiciones se puede argumentar que dentro del Municipio no se cumple con el proceso de selección debido a que no buscan potenciales candidatos para cubrir un puesto en cualquier nivel que demande la institución. Además,

es indispensable al momento de contratar a un empleado dentro de la organización, no se ignore las capacidades y conocimientos de las personas aunque en el Municipio no ocurre produciendo una deficiencia laboral.

El proceso de ingreso para ocupar un cargo en esta institución no se la realiza debido a que no se recluta personal para poder desarrollar los pasos que este proceso implica razón por la cual tiene en las oficinas personal que no cumple con los requerimientos que son necesarios para el desarrollo de las funciones. Además, el jefe de Talento Humano al momento de contratar no compara el perfil del puesto que está vacante con el perfil profesional de la persona que va a ingresar. La selección permite la elección de la persona precisa para el puesto correcto.

El jefe de Talento Humano tiene que elegir a la persona más adecuada para que trabaje en el Municipio debido a que esta necesitaría menor capacitación, menor tiempo de adaptación dando como muestra mayor productividad y eficiencia dentro de la institución. A las personas que se las colocan en un puesto de trabajo de acuerdo a su perfil son más satisfechas con el desarrollo de sus funciones y obtienen mayor permanencia dentro de la organización. Al mismo tiempo evitando que se reduzca un poco la rotación del personal dentro de la institución.

Por esta razón hay autores que en cuanto a la rotación de personal resaltan que:

Para las organizaciones, la rotación de personal suele tener costos significativos. Este el costo para contratar y capacitar al nuevo personal, interrumpir el trabajo de equipo, organizar a las personas para que cubran el trabajo que hacían las personas que tuvieron que irse, y así sucesivamente. (Arnold & Randall, 2012b, pág. 226).

Del mismo modo define (Escudero Serrano, 2012), “La rotación es el retiro permanente de una organización y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación” (pág. 29). Por lo tanto la rotación en el municipio no se la realiza aun sabiendo que el empleado no se desempeña de la mejor manera, no se lo sustituye ya que su desempeño es pobre, al mismo tiempo no está cumpliendo con sus funciones dentro de la institución.

Por esta razón como no se realiza la rotación del personal con poca capacidad para cumplir con las actividades que se realizan se sigue brindando mala atención a los ciudadanos, debido a que estos funcionarios siguen en sus puestos, el jefe de Talento Humano no los cambia por otros que si tengan todos los requisitos que se necesitan para poder estar en esta institución. No se puede tener funcionarios que no ayuden a resolver las inquietudes de los ciudadanos debido a que estos acuden a la institución para que les brinden solución a sus inconvenientes esa es la obligación de los funcionarios como institución pública satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Por consiguiente se lo debería remplazar por alguien que tenga las habilidades que se está necesitando ya que se debe tener un personal idóneo para que ejecute las diferentes actividades, no se debe tener a personas que no conozcan o no tengan la información que los usuarios van a consultar esto ocasiona una mala impresión en los ciudadanos. Cuando se selecciona a la persona para que ingrese a trabajar se tiene que ver que esta tenga las condiciones académicas que se requiere y cumplan con todo los requisitos y experiencias que necesite el puesto disponible dentro de la institución, para así poder cumplir con todos los requerimientos que la ciudadanía solicite. Además el nuevo empleado tiene que comprometerse con la institución y ejercer sus funciones de la manera más correcta posible, así podrá mantenerse en su trabajo durante mucho tiempo.

Entonces es evidente que al continuar con esta manera de gestionar el Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo, es decir dejando que laboren en las oficinas del Municipio personal incompetente o sin capacitación trae como consecuencia que la reputación de esta institución siga visualizándose ante los ciudadanos como una organización deficiente al atender los requerimientos de los mandantes.

CONCLUSIÓN

- Dentro del proceso de selección que se rige en el departamento de Talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo no se cumplen eficientemente las siguientes actividades: receptar a los candidatos, la solicitud de empleo, no se les realiza las pruebas de empleo, la entrevista y examen médico, generando bajo desempeño del personal que labora en dicha institución.
- También se ha determinado que existe personal que ingresa a la Municipalidad del Cantón Montalvo por motivos de afinidad hacia algún partido político ocasionando que se ubique a personal incompetente en las áreas y de este modo además, también causando incomodidad al ciudadano que acude a solicitar servicios o tramites.
- Realizando el análisis de la investigación se recomienda al jefe de Talento Humano de la Municipalidad del Cantón Montalvo ejecutar el orden correcto del proceso de selección establecido en la institución y cumplir con lo regido en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) para de esta manera evitar las consecuencias ya tratadas.

Bibliografía

- Alfaro Castellanos, M. (2012a). *Administración de personal* (Primera ed.). Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Alfaro Castellanos, M. (2012b). *Administración de personal* (Primera ed.). Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias* (Tercera ed.). Buenos Aires. Argentina: Granica, S.A.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012a). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral* (Quinta Edición ed.). Mexico: Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012b). *Psicología del trabajo Comportamiento humano en el ámbito laboral* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). Rio de Janeiro, Brasil.: Elsevier Editora Ltda; R.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe.
- Delgado González, S., & Ena Ventura, B. (2008). *RECURSOS HUMANOS* (Cuarta ed.). Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Escudero Serrano, J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Fernández Lopez, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos UF0345*. Tutor Formación.

- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *SELECCION DEL PERSONAL*. Madrid: Díaz de Santos.
- García Prado, E. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. España: Paraninfo, S.A.
- García Prado, E. (2016). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales MF1001_3*. España: Paraninfo, S.A.
- González Acedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2015). *Formación y orientación laboral* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. Mexico: El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Maristany, J. (2008). *Tratado de Recursos Humanos*. Buenos Aires.
- Ramírez Cardona, C. (2009a). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Bogota: Ecoe.
- Ramírez Cardona, C. (2009b). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Bogota: Ecoe.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). Mexico: Pearson.
- Torres Laborde, J. L., & Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo. Herramienta para la gestión del talento humano*. Barranquilla(Colombia): Universidad del Norte.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO:
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO

ANEXO N°1

ENCUESTA

1. ¿Para ingresar a trabajar a esta institución pasó usted por un proceso de selección?

SI

NO

2. ¿Cuáles de los siguientes pasos realizó usted para ingresar al área que labora en este momento?

La recepción de los solicitantes (currículos)

Solicitud de empleo

Pruebas de empleo

Entrevista

Examen médico

3. ¿Tiene usted el título de tercer nivel (Universidad)?

SI

NO

4. ¿Cómo se enteró de que existía una vacante en el municipio?

Por algún familiar

Internet

Funcionario del municipio

Periódico

5. ¿En su trabajo se realiza la evaluación de desempeño?

SI

NO

6. ¿Considera que tiene las competencias necesarias para ocupar el puesto?

SI

NO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO:
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO

ANEXO N° 2:

FRAGMENTO DE LA LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO (LOSEP). ART.
5.- REQUISITOS PARA EL INGRESO

TITULO II

DE LAS SERVIDORAS O SERVIDORES PUBLICOS

CAPITULO 1

DEL INGRESO AL SERVICIO PÚBLICO

Art. 5.- Requisitos para el ingreso.- Para ingresar al servicio público se requiere:

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;
- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;
- c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;
- d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;
- e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;
- g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

- g.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
 - g.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,
 - g.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones prevista en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.
- h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e,
- i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

Exceptúanse los casos específicos y particulares que determina la Ley.

Las instituciones públicas sujetas a esta Ley, garantizarán que los procesos de selección e incorporación al servicio público, promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación.

Las personas extranjeras residentes en el Ecuador podrán prestar sus servicios en calidad de servidoras o servidores públicos en asuntos en los cuales por su naturaleza se requiera contar con los mismos, sin perjuicio de la aplicación de los convenios bilaterales de reciprocidad que rijan esta materia, previo informe y de ser el caso el permiso de trabajo otorgado por el Ministerio de

Relaciones Laborales. Para ocupar puestos de carrera, deberán tener una residencia en el país de al menos 5 años y haber cumplido el respectivo concurso de méritos y oposición.

En caso de requerirse la contratación de personas extranjeras, la autoridad nominadora, previo informe motivado de la unidad de administración del talento humano solicitará la respectiva autorización del Ministerio de Relaciones Laborales.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO:
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO



ANEXO N° 3

ENTREVISTA

- 1.) ¿Cuántas personas laboran en el municipio y que tipo de contrato tienen?

- 2.) ¿De todos los empleados que trabajan en el municipio que nivel académico tienen?

- 3.) ¿Puede usted describirme el proceso de contratación que usted realiza en esta institución?

- 4.) ¿Ha existido casos que una persona ha ingresado a laborar en esta institución por afinidad política o familiar?

- 5.) ¿Realiza usted la entrevista antes de contratar al personal?

- 6.) ¿Qué criterios toma en cuenta usted al momento de realizar la contratación?

ANEXO N°. 4
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FAFI



ESTUDIO DE CASO:
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

| | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------|
| Fecha : | 20/03/2017 | Cantidad de funcionarios | 4 |
| Lugar : | Municipio del Cantón Montalvo | Área : | Talento Humano |
| Sujeto/objeto de observación : | Funcionarios públicos | Hora inicio: | 9:00 |
| Tema: | Selección del personal | Hora final: | 11:45 |

| HORA | DETALLE DE OBSERVACIÓN | REFLEXIÓN /APRECIACIÓN |
|-------------|---|--|
| 9:10 | Llega un ciudadano a la oficina de la persona que entrega documento (oficio), esta no se encontraba y al usuario le pidieron que regrese otro día. | Es así como se genera insatisfacción al ciudadano |
| 9:50 | Acude un obrero para conversar con el jefe de talento humano el mismo que no se encontraba frente a esto la secretaria le pidió que tome asiento y esperó por más de 15 minutos. | Un poco de retraso para brindar la información que se necesita |
| 10:30 | Las oficinas de algunos empleados se encontraban en desorden con papeles por todos lados y basura de oficina | Falta de higiene y organización en algunas oficinas. |
| 10:35 | Recién llegaba un funcionario a trabajar en una de las oficinas del Municipio, después de unos minutos de espera el jefe de Talento Humano llego, me recibió y me contesto las preguntas que le realice. Él se encontraba un poco impaciente mientras me respondía realizaba otras actividades en la computadora. | Existe un poco de demora para brindar la información y falta de compromiso con los ciudadanos. |

