



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL

TEMA

SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE MONTALVO.

EGRESADA:

LILIA YAJAIRA HEREDIA CEVALLOS

TUTOR:

ING. JOFFRE JORGE MIRANDA MEJIA.

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo se encuentra ubicado en la av. Antonia de la Bastida, en la actualidad se encuentra en el mandato del Lcdo. Elifonzo Cortés Martínez MSc, periodo (2014-2019), la función de este departamento es brindar el servicio de revisiones técnicas vehiculares y matriculaciones, además está dirigido para brindar soluciones y satisfacer las necesidades a los ciudadanos del Cantón Montalvo y sus recintos aledaños.

El actual trabajo hace referencia a la selección del personal del departamento de Agencia de Tránsito del GAD del Cantón Montalvo, ya que se muestran inconvenientes al no realizar un proceso correcto de Selección del Personal, entre estos problemas tenemos, la falta de compromiso con la organización, la mala atención al usuario, falta de conocimiento de sus funciones y el deficiente desempeño laboral, falta de capacitaciones todas estas irregularidades se da en este departamento porque no realizan el reclutamiento correcto antes de ejecutar el proceso de selección, cumpliendo con los pasos que son la solicitud de empleo, las pruebas de empleo, entrevistas y exámenes médicos.

Este caso de estudio está relacionado con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa debido a que la selección del personal es un conjunto de acciones que están encaminadas al beneficio de los objetivos de una organización como es planear, organizar, dirigir y controlar. Este estudio se rige bajo el método de indagación cualitativa y el tipo de investigación descriptivo, mediante los cuales se analizaron y determinaron

los hechos del caso de estudio, las herramientas que se utilizaron para poder evidenciar este caso de estudio son la entrevista y la encuesta las cuales fueron dirigidas al Jefe de Talento Humano y a los funcionarios que laboran en el Departamento de Tránsito de esta manera nos permite conocer de una manera más detallada como se realiza el ingreso de los funcionarios a la institución.

DESARROLLO

El caso de estudio da a conocer que en la presente administración del Lcdo. Elifonso Cortés Martínez, MSc, se considera que aplican un proceso incorrecto para elegir el personal para que laboran en el Departamento de Tránsito, debido a que para poder elegir al personal carecen de un manual de reclutamiento, ya que con esto se pretende establecer líneas para incorporar y seleccionar personas que cumplan con el perfil de puesto para fortalecer la administración del personal y la mejora continua de los procesos correctos.

De esta manera (Ramírez Cardona, 2009) define que “La administración es un hipótesis de principios y técnicas que establecen una ciencia como es planea, organizar, dirigir y controlar, acciones que el hombre aplica en las actividades .” (pag.5). De este modo se manifiesta que en toda institución corresponde proceder con las funciones administrativas correctas.

Por el motivo antes mencionadas en el Departamento de Tránsito carecen de dichas funciones a la hora de seleccionar al personal, no proyectan como se va a efectuar el procedimiento de la selección e incumplen con los lineamientos administrativos, legales y eficientes, logrando de esta manera se le asigne a la persona contratada las funciones que va a desempeñar según sus conocimientos.

Otros de los problemas que se da en el Departamento de Tránsito es que existe compromiso organizacional, por lo tanto (Newstrom & Davis, 2000) lo define, “Como el valor en que un funcionario ansia participar en la institución y como se identifica activamente en ella”. (pág. 97). Debido a que en este departamento los funcionarios no desarrollan su trabajo como es debido los empleados deben estar comprometidos con la institución por el contrario los funcionarios de este departamento realizan su trabajo por obligación, porque están ganando un sueldo y de esta manera infringen con el departamento de Tránsito del GAD de Montalvo a obtener el compromiso que tiene con la ciudadanía.

Este departamento incumple con sus funciones afectando a la institución, ya que el funcionario tiene que sentirse identificado con la organización, para poder desempeñarse de una manera eficaz y eficiente, dentro del departamento de Tránsito y de esta manera alcanzar los objetivos de la empresa. Al no realizar una buena selección por parte del departamento de Talento Humano, se incumple y el logro de las metas y por lo tanto la institución en general.

En el Departamento de Agencia Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, se da una mala selección del personal eligiendo a funcionarios para que laboren en este departamento por afinidad política o por afecto, ingresando funcionarios poco profesionales a este departamento, ocasionando inconvenientes dentro de la institución.

En la (entrevista1) que se le realizo al Jefe de Talento Humano se puede confirmar que han ingresado al departamento de Tránsito, personas por afinidad política o por afecto dando una mala selección a la hora de elegir al personal. Por esta razón (Chiavenato, 2013) “ La selección de personal forma parte del transcurso de integración de recursos humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento.(pág. 169). Se puede decir que en esta institución, hay funcionarios que no cuentan con la capacidad suficiente para ocupar el cargo que se le asigna.

Para ingresar al departamento de Tránsito del GAD de Montalvo se puede argumentar que no cumplen con el debido proceso de selección, debido a que no buscan aspirantes potenciales que puedan desenvolverse en cualquier puesto de trabajo que necesite la institución, debido a esto se tiene en las oficinas del departamento de Tránsito funcionarios que no realizan correctamente sus funciones.

Al momento de reclutar postulantes para el trabajo se pueda elegir a la persona que tenga todas las destrezas y conocimientos de acuerdo al perfil de puesto que se está requiriendo , lo cual en esta institución no se realiza el reclutamiento antes de la selección de esta manera no se cumplen con los pasos solicitados para la contratación de los funcionarios, por lo cual (Idalberto, 2014) define que “ El reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización ” (pag.149).

En la (Entrevista 2) realizada a varios empleados sobre como ingresaron a trabajar al Departamento de Tránsito del GAD de Montalvo, dio como resultado que existe un mal funcionamiento al momento de aplicar el proceso de selección dentro de esta institución a la hora de contratar a los funcionarios, por lo cual ciertos empleados desconocen sus funciones, debido a que deben realizar primero el proceso de reclutamiento antes de realizar la selección del personal para poder elegir a la persona correcta.

No realizan este procedimiento ya sea interno o externamente, ocasionando que se contrate empleados deficientes y poco capaces de cumplir con los objetivos de la organización , por lo cual menciona, (García, 2013)“Siendo el talento humano el instrumento importante es considerado como un elemento trascendental en el proceso de reclutamiento, ayuda a las organizaciones prevalecer o declinar”.(pág. 48), en referencia a lo que menciona el autor sobre el reclutamiento es muy útil realizarlo en las instituciones, el objetivo de esta es atraer a suficientes candidatos que estén capacitados para ocupar los puestos vacantes, la persona encargada de realizar este proceso de reclutamiento debe realizar la mejor elección.

Además, dentro de este departamento a los postulantes que van a ingresar no les receptan la solicitud de empleo que se requiere para cualquier puesto de trabajo, siendo un paso importante dentro del proceso de selección omiten este paso dentro de esta institución la cual sirve para tener información clara y precisa del postulante, es una herramienta importante para poder ser aceptado dentro de la institución.

Mediante la información obtenida de esta solicitud se determinará qué candidato cumple con los requisitos, se obtiene tener indicios sobre el nuevo funcionario que ingresará al Departamento de Transito del GAD de Montalvo, además la persona encargada de receptor la solicitud tiene que revisar en el momento que el candidato para el puesto de trabajo le entrega la solicitud y asegurarse que los datos están completos, debido a que le puede faltar datos. En relación a esto menciona (Alfaro Castellanos, 2012) “La solicitud debe ser entregada una vez que se tenga la certeza de que cuenta con las características que el perfil del puesto que está requiriendo la institución ”. (pág. 79).

Por lo cual el jefe de talento Humano no toma en consideración lo que tiene que ver con la solicitud de empleo para poder tener información sobre los postulantes si sus requisitos están en orden y poseen las habilidades para ocupar el puesto, que está requiriendo este departamento, información que excluyen a la hora de receptor dicho requisito para ingresar a esta institución.

(Fernández Lopez, 2017)“Los perfiles profesionales son las capacidades que tiene una persona para hacer frente un puesto de trabajo, debido a que cuenta con los conocimientos, por esto es necesario realizar la selección del personal para obtener la información del puesto y elegir a la persona que cumpla con el puesto de perfil que se necesita”. (pág. 27).

En referencia a lo que tiene que ver con los perfiles profesionales esta es una descripción clara de las capacidades y competencias, algo que no es tomado en cuenta por el jefe de talento humano originando que trabaje gente con desconocimiento de sus funciones. Por

lo cual mencionan (Gran & y Triginé, 2012) .“ Corresponderá buscar al candidato que tenga al el perfil de puesto que se requiere, no buscar al mejor candidato que no cumpla con el requisito”. (pág. 66)

Otro paso con los que no cumplen a la hora de elegir al candidato es la prueba de empleo ya que esta prueba tiene como objetivo determinar los conocimientos y el potencial que tiene el candidato. Por lo que se refiere (Chiavetano I. , 2007) “las pruebas de empleo o de conocimiento son instrumentos que evalúan imparcialmente los las destrezas y habilidades del postulante obtenidas con el transcurso de los años”. (pág. 182). Por lo cual, para ingresar al Departamento de Tránsito no realizan este paso, dando como resultado que contraten gente con poca experiencia y con bajo rendimiento en sus funciones.

Basándonos en este concepto se puede decir que se excluye lo que es la prueba de empleo en esta institución para ingresar al Departamento de Tránsito, no consideran que las pruebas de empleo son esenciales para seleccionar al mejor personal, porque de esta manera las personas que están postulando para el puesto podrán demostrar todo su potencial, destreza y, aptitudes con el que cuentan para ocupar el puesto de trabajo.

Las pruebas de empleo se las realiza con el fin de conocer las destrezas del postulante para ocupar el puesto dentro de la institución, esto se realiza con el propósito de evaluar el potencial del candidato y si esta persona tiene los conocimientos suficientes para ocupar el puesto disponible dentro de la institución,

Por la cual (Chiavetano I. , 2013) menciona que ,“Una entrevista es un proceso de información que se la realiza entre dos o más personas en la cual hay el entrevistado y el entrevistador” (pág. 177). La falta de aplicación de la selección de personal para ingresar al Departamento de Transito es la entrevista, este paso es de mucha importancia para poder elegir a la persona correcta mediante para ingresar al departamento de Tránsito.

Por lo consiguiente se observa que en el Departamento de Tránsito del Cantón Montalvo en ciertos casos omiten el paso de la entrevista dando como consecuencia que los funcionarios que van a formar parte del departamento de tránsito sean unas personas totalmente desconocidas y no se tenga suficiente información del nuevo miembro de la institución.

En lo que se refiere a la entrevista el autor define que:

“La entrevista se la realiza con el propósito de demostrar el nivel de conocimiento que tiene una persona para ocupar el puesto disponible la cual es elaborada por el encargado del departamento de talento humano” (Alfaro Catellanos, 2012, pág. 88)

El objetivo que tiene la entrevista es poder elegir de una manera más clara y precisa al futuro empleado para el departamento de Tránsito, mediante la entrevista se da a conocer algunos aspectos sobre el puesto de trabajo, de la misma manera interactúan tanto el jefe de talento humano con el aspirante, mediante las respuestas, reacciones y comportamiento de acuerdo a la cierta cantidad de preguntas que sean expuestos los

posibles candidatos para el puesto de trabajo, se determina a la persona idónea para el trabajo.

El último de los pasos de proceso de selección que omiten en esta institución pública es la revisión médica antes de contratarlos. Por esta razón define (Maristany, 2008) “La revisión médica posee un precio elevado por eso se la emplea únicamente al funcionario que cumplió con todos los requisitos para el puesto de trabajo”. (pág. 107). Para ingresar a este departamento no se cumple con el requisito de revisión médica a los funcionarios que van a formar parte del Departamento de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado

La conveniencia de aplicar este proceso es verificar la salud del futuro empleado que va a ingresar a laborar dentro del Departamento de Tránsito, tener la certeza de que los funcionarios cuenten con una buena salud, ya que se evalúa físicamente al funcionario y se comprueba si es idóneo para poder desempeñar las ocupaciones que el puesto lo solicita, el buen funcionamiento de este departamento y la buena imagen de esta institución consta del buen desempeño de los funcionarios.

Dentro de este proceso los exámenes médicos tienen la mayor importancia, de esta manera se evita el ausentismo por parte del personal que se contrate para que labore dentro de este Departamento de Tránsito, debido a que los funcionarios muchas veces no se encuentran en su área de trabajo ocasionando disgusto a los usuarios. Cabe mencionar que el examen médico debe ser efectuado solamente a la persona elegida para tener la

certeza si se encuentra en condiciones óptimas de salud que le permita desempeñarse de la mejor manera.

El mal servicio a los usuarios es otro de los inconvenientes que se da dentro de este departamento de Tránsito, el trato que se da en las instalaciones de este departamento a los usuarios al momento de solicitar información, reciben un trato poco gentil por parte de los funcionarios, no les dan la atención que es debida, y existe falta de agilidad en los tramites vehiculares. Según (Serna, 2010).“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. De esta definición se puede deducir que la atención al usuario es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pág. 19).

Con relación a lo que menciona el autor sobre el servicio al cliente con lo que ocurre en el Departamento de Tránsito del GAD de Montalvo se puede indicar que lo funcionarios no brindan la mejor atención a los usuarios, debido a que no satisfacen las necesidades que tienen los ciudadanos cuando se acercan a solicitar los requisitos para matricular sus vehículos, los funcionarios no proporcionan la suficiente información que los ciudadanos requieren.

Por esta razón se debe realizar los procedimientos correctos a la hora de elegir al funcionario, porque al momento de no realizarlos da como consecuencia que se ingrese a laborar a la institución poco profesional y los resultados que se van a obtener no serán los deseados debido a que no elaboraran sus funciones como debe ser debido a que no se sienten conformes en el puesto de trabajo que se les asignó en mención de esto (Blum &

Naylor, 2017) define, “La satisfacción laboral es definida como las cualidades que tiene un trabajador hacia su empleo, los elementos concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, ascensos, condiciones de trabajo) y la vida en general” (pág. 522).

Dentro de este departamento carecen de capacitaciones siendo otro de los problemas con los que cuenta el departamento de Tránsito la falta de capacitaciones a los empleados para que desarrollen correctamente sus funciones, brindando un buen servicio y garantizando la satisfacción del usuario, desempeñándose de la mejor manera dentro de la institución.

Por lo que mencionan (Chiavetano, 2010) que, “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (pág. 386).

Según esta definición se puede decir que capacitar a los funcionarios es indispensable, ya que conlleva a lograr que dentro del Departamento de Tránsito del GAD Montalvo, se adquiera un personal adecuado de esta manera se favorece al desarrollo de cada funcionario para que puedan efectuar sus labores sin ningún inconveniente, logrando obtener un mejor desenvolvimiento y actitud por parte de los funcionarios hacia los usuarios.

Por lo cual la falta de capacitaciones para los funcionarios de este departamento tiene un efecto desfavorable, por el incorrecto desenvolvimiento por parte de los funcionarios de este departamento hacia los usuarios, y la falta de cumplimiento hacia los objetivos de la empresa son hechos que ocurren al no aplicar este proceso.

Dentro del departamento del GAD Montalvo otro de los problemas que se pueden observar es la falta de control al cumplimiento de las normas establecidas, debido a que los empleados llegan tarde a su puesto de trabajo, no respetan la hora de entrada, ni salida del horario determinado por la institución.

Por lo cual (P. Robinson & Y Coulter, 2014), define. “El control consiste en impedir que ocurran falencias de esta manera asegurarse en efectuar con los manuales establecido para optimizar inconvenientes”. (pág.40).

La falta de control a los funcionarios de este departamento por parte de la autoridad correspondiente como es el jefe de talento humano, ocasiona que algunos de los funcionarios incumplan con los reglamentos establecidos, faltando de esta manera con los reglamentos establecidos como es la hora de entrada y salida, causando molestia en los usuarios que necesitan realizar sus trámites, debido a que tienen que esperar algunas horas para poder ser atendido.

Debido a todos estos factores que ocurren dentro del Departamento de Tránsito se produce una mala visualización de este departamento y la institución por parte de los

usuarios debido a que no se ofrece una buena atención y no se satisface los requerimientos y las inquietudes de los ciudadanos en el momento de solicitar información, expresando un bajo nivel de responsabilidad.

CONCLUSIÓN

- Se puede determinar que para integrarse a laborar a este Departamento ciertas personas entran no por su capacidad intelectual, sino por afinidad política o amistad, ubicando personal que no cumple con los requisitos necesarios para desempeñar las funciones que el puesto lo amerita, ingresando funcionarios poco profesionales.
- Dentro del Departamento de Tránsito el usuario recibe una mala atención por parte de los funcionarios debido a que los funcionarios carecen de conocimiento de sus funciones, debido a que en esta institución no reclutan a varios postulantes para elegir a la persona que tenga todos los conocimientos y habilidades que el puesto requiere.
- Además, se puede mencionar que algunos funcionarios no se desenvuelven de la mejor manera ni brinda un trato adecuado a los usuarios, por la falta de capacitación por parte de la institución, al emplear las capacitaciones se puede garantizar la satisfacción del usuario, al desenvolver el funcionario de una manera correcta en sus funciones, de esta manera aumente la confianza hacia este departamento.

- Las molestias ocasionadas a los usuarios se deben a la falta de control que existe dentro del departamento de Tránsito ya que ciertos funcionarios incumplen con las normas establecidas de entrada y salida de sus labores causando dando un aspecto de irresponsabilidad con su trabajo.

- En conclusión, se puede decir que al no aplicar los pasos que requiere un proceso de selección del personal dentro del Departamento de Tránsito está dando que se elija personas que no cuenten con el suficiente desenvolvimiento y capacidad de realizar las tareas que se le asignan dentro de la organización, brindando un mal servicio a la ciudadanía.

Bibliografía

- Alfaro Castellanos, M. (2012). *Administración del personal* (Primera ed.). Mexico : Red Tercer Milenio. S.C.
- Alfaro Catellanos, M. (2012b). *Administración del personal* (Primera ed.). Mexico: Red Tercera Milenio S.C.
- Blum, M. L., & Naylor, J. (2017). *Psicología industrial, psicología laboral*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw- Hill Interamericana, S.A. de CV.
- Chiavetano. (2010). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavetano, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano*. Mexico: Interamericana S.A de C.V.
- Chiavetano, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F: S.a de C.V.
- Fernández Lopez, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos UFO345*. Tutor Formación.
- García, P. A. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional*. Lima: Macro.
- Gran, F., & y Triginé, J. (2012). *SELECCIÓN DEL PERSONAL*. Madrid: Díaz de Santos.
- Idalberto, C. (2014). *Administración de los Recursos Humanos, el capital Humano de las Organizaciones* (octava edic.). Mexico: Atlas , S.A.
- Maristany, J. (2008). *Tratado de Recursos Humanos*. Buenos Aires.
- Newstron, & Davis. (2000). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*, 97.

P. Robinson, S., & Y Coulter, M. (2014). *Administracion* Decimosegunda edicion. Mexico: Pearson

Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de la Administración* 3a. edc. Bogota:: Eco. Ediciones.

Serna, H. (2010). *Conceptos basicos en servicio al cliente*. colombia: Panamericana editorial Ltda.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**FAFI****ESTUDIO DE CASO:****SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MONTALVO.****ANEXO 1. ENTREVISTA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DEL MUNICIPIO
DEL CANTÓN MONTALVO.**

- 1) ¿Ha existido caso de personas que han ingresado a trabajar al departamento de Tránsito del GAD Municipal del Cantón Montalvo por afinidad política o familiar?

- 2) ¿Realizan un proceso de selección correcto al momento de integrar personal al Departamento de Tránsito Municipal?

- 3) ¿Cuántos candidatos reclutan cuando existe un puesto vacante?

- 4) ¿Cuántas personas laboran dentro del Departamento de Tránsito del GAD Municipal del Cantón Montalvo?

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

- 6) ¿Realiza la entrevista usted antes de contratar al personal?
- 7) ¿Realizan pruebas de conocimiento a los candidatos para el puesto?
- 8) ¿Existen personas contratadas con poca eficiencia y bajo desempeño laboral?
- 9) ¿Cree usted que ubicar personal incompetente en el departamento de Transito causa incomodidad a los usuarios que acuden a solicitar los tramites?
- 10) ¿Realizan capacitaciones para los funcionarios?

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FAFI
ESTUDIO DE CASO:
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE TRANSITO
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MONTALVO
ANEXO N°2



ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE TRÁNSITO

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

SI

NO

2. ¿Cómo se enteró de que existía un lugar disponible en el Departamento de Transito del GAD de Montalvo?

Internet

Funcionarios del Municipio

Por un familiar

3. ¿Cuáles de estos pasos usted realizó para ingresar a laborar en el departamento de Tránsito?

La recepción de los solicitantes (currículos)

Solicitud de empleo

Pruebas de empleo

Entrevista

Examen médico

4. ¿Piensa usted que posee la competencia necesaria para ocupar el puesto de trabajo?

SI

NO

5. ¿Reciben capacitaciones seguidas por parte de las autoridades del GAD Montalvo?

SI

NO