



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA
GOBERNACIÓN DE LOS RÍOS**

EGRESADA:

KATHERINE VALERIA CEREZO CASTRO

TUTOR:

ING. ANTONIETA ELENA JORDAN BAQUE, MAE

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de la Provincia de Los Ríos es una entidad pública, cuyo propósito es proporcionar servicio a la sociedad, fue registrada el 06 de Octubre de 1860 en las oficinas del Servicio de Rentas Internas; su principal actividad económica son las labores ejecutivas, legislativas y administrativas ejecutadas por los ministerios del Ecuador.

El estudio de este caso es para recabar información y conocer la manera de realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal en La Gobernación de la Provincia de los Ríos. Es importante saber cómo se elige a las personas que ocupan los diversos cargos en la institución, ya que todos los ciudadanos somos usuarios del mismo, por este motivo el interés por saber más de este tema.

La línea de investigación aplicada es el Modelo de Gestión Administrativa en el proceso de reclutamiento y selección de personal mediante la implementación de los métodos cualitativo y explicativo por medio del uso de encuestas y consultas bibliográficas, las cuales representan un método de investigación útil en la identificación del problema y proporciona información confiable y relevante.

Los resultados de la investigación realizada en la Gobernación de la Provincia de los Ríos, demuestran que la institución necesita de un adecuado proceso de selección de personal, debido que hay ausencia de aplicación de pruebas, filtros y entrevistas correspondientes para la selección del aspirante adecuado que cumpla con los requisitos para desempeñar un cargo público. Aquello perjudica el clima organizacional debido a la integración de individuos con actitudes y valores distintos, afectando notablemente la calidad y el rendimiento laboral.

DESARROLLO

La Gobernación de la Provincia de Los Ríos es una institución pública, su objetivo es la prestación de servicio a los ciudadanos, fue registrada en el S.R.I el 06 de Octubre de 1860; su principal actividad económica son las labores ejecutivas, legislativas y administrativas ejecutadas por los ministerios. Su número de registro Único de Contribuyente RUC es 1260027420001, sus únicas oficinas se encuentran en la cabecera cantonal de la Provincia de Los Ríos, se encuentra ubicada en las calles Gral. Barona entre Sucre y Bolívar (frente al parque central de la ciudad), no cuenta con dependencias en otros cantones. Actualmente la función de Gobernador es ejercida por el Dr. Camilo Salinas Ochoa, quien tiene la responsabilidad de controlar que los ministerios hagan su trabajo a través de las direcciones Provinciales.

.El objetivo de este caso de estudio es conocer cómo se selecciona a los funcionarios en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos, debido que existen falencias en este proceso porque no se cumplen correctamente los pasos para escoger al personal, provocando problemas administrativos en la institución ya que muchas veces las personas contratadas no son las más adecuadas. Luna González (2014) define a la administración como un proceso que se basa en la aplicación efectiva de los cuatro principales pilares como son la planeación, organización, dirección y control en las entidades, empleando los medios apropiados para el alcance de los objetivos propuestos. El proceso administrativo de reclutamiento y selección en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos no se ejecuta ya que no se evidencia: aplicación de pruebas, filtros y entrevistas.

Se puede inferir que la ausencia de este proceso, genera múltiples problemas, como: contratar a colaboradores sin conocimientos, competencias o habilidades necesarias para el puesto. En base a esta teoría se puede determinar que no se lleva una correcta administración de los recursos.

Cuando se mantiene y ejecutan todas las fases en los procesos de selección se evita bajo desempeño laboral en los nuevos ingresos. La selección de colaboradores se realizado bajo métodos y concepciones eficaces fundamentadas en una orientación estratégica de la empresa y sus normas con el propósito de detectar al aspirante más adecuado a las competencias actuales y venideras de un determinado cargo (Fernández Alonso, Vázquez Padilla, Dujarríc Bermúdez, Díaz Simón, & Soto Hernández, 2015). Una de las variables que genera un bajo desempeño es el hecho de no contratar personas competentes para un puesto adecuado.

Uno de los aspectos alarmantes en la Gobernación es el exceso de personal que se contrata, ya que muchas veces cuando ingresa una persona no es porque exista la vacante sino por motivos ajenos a los requerimientos organizacionales y por lo tanto se crea trámites más burocráticos para disimular los tiempos muertos que tienen los empleados. De acuerdo a un artículo publicado en Diario Expreso, la contratación de empleados en el sector público presento un incremento en el año 2017 en comparación con los años anteriores. A continuación se detalla la publicación:

Según la última Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC), en 2017, el porcentaje de empleo público respecto al empleo total registrado en el país creció 0,3 puntos. Dice Byron Villacís, exdirector del INEC, que es un cambio muy pequeño sostiene que si la cifra superara los 0,6 o 0,7 puntos, podría ser un aumento representativo. Alberto Acosta Burneo, editor de Análisis Semanal, discrepa con Villacís y, según sus estimaciones, la cantidad de empleados públicos creció aproximadamente en 50.000 trabajadores durante el año pasado. Miguel García, presidente de la Federación Nacional de Servidores Públicos, coincide con Acosta Burneo y cree que en el 2017 subió el número de trabajadores. García asegura que actualmente

la cantidad de burócratas sobrepasa los 600.000, incluyendo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y a las empresas públicas. (Angulo, 2018)

El hecho de omitir las fases en el proceso de selección, promueven la creencia de que las contrataciones son realizadas por afinidad de partidos político o por medio de “recomendaciones”. Lacalle (2016) manifiesta que el departamento de talento humano es el que direcciona, coordina, recompensa y analiza las labores de los empleado de una institución. De esta manera el departamento queda sin potestad de cumplir con lo indicado anteriormente.

Además se está incumpliendo con las políticas y reglamentos de la institución, incluyendo lo que establece la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en el Art. 5, literal h), donde se señala que los aspirantes a ejercer cargos en empresas públicas deben participar y ser declarado como ganador en el concurso de méritos y oposición, exceptuando los funcionarios públicos designados por elección popular o nombramiento libre. (Ver Anexo N° 2)

En la Gobernación de la Provincia de Los Ríos no se aplica un debido proceso de selección ni se utilizan filtros adecuados para seleccionar al candidato más idóneo para el puesto. La ausencia de esta gestión denota la falta de ética en la institución y en sus directivos, ya que el departamento de recursos humanos es quien debería aplicar estos procesos, dentro del marco de su competencia, tal como se establece para todo tipo de organización pública o privada.

Como se menciona en las primeras páginas, se realizó una encuesta para conocer cuál es el proceso de reclutamiento y selección en la Gobernación de los Ríos se realizó y de esta manera contar con un método de investigación basado en una encuesta la cual comprueba algunas de las hipótesis que hemos mencionado. La encuesta fue aplicada a los colaboradores que ingresaron durante el periodo 2017 – 2019.

La pregunta n°1 (Anexo N°1) tenía como objetivo conocer cuáles son los métodos comunes que tiene la institución para dar a conocer una vacante. Las respuestas obtenidas dieron como resultado que el 80% de los funcionarios contratados se enteraban de los procesos por parte de amigos o conocidos. En lo que se refiere al reclutamiento de personal. Garcia Prado (2016) indica que dicho proceso inicia luego del establecimiento de los requerimientos de personal por parte de la entidad mediante la planeación de talento humano. Acorde lo obtenido se puede concluir que no existe un método formal para notificar sobre las vacantes existentes, tampoco se evidencia publicaciones en los portales de empleo.

Los resultados de la pregunta n° 2 (Anexo N°1) dieron como resultado que efectivamente en la institución no se ejecutan procesos de selección previa a la contratación se obtuvo un dato estadístico, el cual determino que el 60% de los colaboradores encuestados no pasaron por un proceso de reclutamiento y selección de personal. Esto evidencia que el departamento de talento humano no cumple con esta actividad.

El reclutamiento es la principal actividad en los procesos de selección y en la Gobernación no se ejecuta. Cejas, y otros (2017) indican que el reclutar personas es definido como un proceso que permite a las empresas publicar las vacantes existentes con la finalidad de captar a los postulantes idóneos para un determinado puesto. En el Gobierno Provincial no se realiza un apropiado alistamiento de los candidatos más competentes para ocupar el cargo vacante, no se miden aptitudes, habilidades y conocimientos requeridos por el puesto, cabe indicar que la incorrecta inclusión de un individuo a una empresa puede conllevar a provocar insatisfacción en los usuarios ya que las personas pueden tener carencia de habilidades.

Un proceso de reclutamiento brinda a las empresas la oportunidad de escoger entre los diversos postulantes al más apto para ejercer un cargo, dicho proceso está conformado por diversas etapas en las cuales al finalizar se selecciona al aspirante cuyo perfil cumpla con los

requerimientos de la plaza de trabajo, la relevancia de dicho proceso se fundamenta en la integración de un candidato con potencial en la entidad para que cumpla y supere lo requerido.

Una de las problemáticas existentes en esta institución, es el incumplimiento de los procesos necesarios para reclutar y seleccionar personal, además de la ausencia del análisis del cargo. Dessler & Varela Juárez (2011) definen el análisis de puestos como un proceso para definir sus funciones y las cualidades que debe poseer el individuo que se pretende contratar para ejecutarlas, este análisis otorga información relevante sobre los requerimientos y actividades del cargo. En la Gobernación no se ha realizado un levantamiento de información en cuanto al análisis de los puestos, debido a que la inclusión de un colaborador es determinada por el Gobernador sin considerar la competencia académica ni su especialización, conforme a lo estipulado en la contratación adecuada de funcionarios; como consecuencia la organización cuenta con personal no capacitado para las diferentes áreas departamentales, ocasionando falta de compromiso laboral relacionado a la disciplina organizacional.

Al no contar con descriptivos de puesto potencia más la forma de contratar a personas que no aportan a la cultura organizativa. Llanos Encalada, Pacheco Rodríguez, Romero Vélez, Coello Arrata, & Armas Ortega (2016) manifiestan que la cultura organizacional es definida como la identidad de una empresa, es la agrupación de cualidades que forman su identificación propia que le permite distinguirse de las demás. A causa de los inconvenientes suscitados en la entidad, los funcionarios muestran cierta insatisfacción, puesto que deben laborar conjuntamente con el personal de nuevo ingreso que carece de las competencias apropiadas para la ejecución de las funciones del cargo, originando un entorno laboral tenso, influyendo negativamente en la motivación individual.

Los procesos reclutamiento interno cuando hay vacantes es una gestión que tampoco se realiza. Alles (2017) define el reclutamiento interno como aquel proceso realizado en el interior

de la organización mediante el uso de publicaciones en la intranet, a fin de promover la autopostulación de su personal. Consiste en brindar a los funcionarios oportunidades de ascenso permitiendoles desempeñar cargos de alto rango en la entidad.

La primera etapa es el reclutamiento y como ya se ha mencionado anteriormente, este proceso no se realiza de manera interna ni externa en la Gobernación. El personal de Talento Humano conoce perfectamente que sin este proceso es imposible concluir la contratación de personal de manera efectiva, ya que es donde se evidencia el cumplimiento de la parte técnica del perfil del candidato, por ejemplo: años de experiencia, estudios de tercer y cuarto nivel, educación informal, etc.

Posteriormente al reclutamiento; es decir, la revisión y análisis de la hoja de vida, se debe validar lo expuesto por el candidato por medio de entrevistas. Universidad Politécnica de Cartagena (s.f.) indica que se implementa la entrevista preliminar cuando existe un gran número de aspirantes, puesto que es una entrevista de poca profundidad fundamentada en el estudio de los currículos, tiene como propósito disminuir la cifra de postulantes a una proporción de fácil manejo. En esta fase se determina si el aspirante posee las habilidades suficientes para desempeñar un determinado cargo y de esta manera continuar en el proceso.

Una vez culminada la fase preliminar de entrevistas prosigue la aplicación de diversas evaluaciones técnicas a los aspirantes con el fin de determinar su nivel cognitivo. Con la pregunta n°3 (Anexo N°1) tiene como objetivo conocer si se toman algún tipo de pruebas de conocimientos o test psicológicos a los postulantes, se determinó que en la Gobernación no se aplica ningún tipo de prueba técnica o test psicológico. El 100% de la muestra tomada en la encuesta afirmó que no realizaron pruebas antes de su ingreso en la Gobernación.

De esta manera podemos determinar que en la gobernación no se cuenta con un respaldo que certifique que los colaboradores ingresados cuentan con todas las competencias y

conocimientos requeridos para un puesto. Los tests psicotécnicos son exámenes objetivos empleados en la evaluación de las aptitudes de un individuo al ejecutar ciertas labores, inteligencia, motivaciones, intereses y reacciones frente a diversas circunstancias, al igual que su conducta en el área laboral (Fernández, 2017). A través de las pruebas psicotécnicas se pretende evaluar las habilidades y conducta de un candidato para afrontar las circunstancias que se presenten, definir el nivel intelectual y las particularidades de la conducta, desafortunadamente el Gobierno Provincial no emplea pruebas psicotécnicas y por ende se contrata personas sin conocer futuros comportamientos y aptitudes. Al concluir la fase de aplicación de exámenes cognitivos a los candidatos se procede a emplear un test psicológico.

En la actualidad se aplica una gran variedad de procedimientos que permiten determinar ciertos rasgos o características de las personas, para este efecto se aplican una serie de instrumentos como son los test psicológicos. Lotito Catino (2016) afirma que los test psicológicos son herramientas empíricas con un sólido fundamento científico y un amplio valor estadístico cuyo objetivo es medir o evaluar las cualidades psicológicas específicas o generales de un individuo. Las denominadas evaluaciones psicológicas son fundamentales en la contratación de nuevos empleados esto se debe a que los directivos de la entidad carecen de una idea generalizada sobre la conducta del candidato y la influencia que esta tendrá en el clima organizacional.

Normalmente en los procesos de selección se entrega al jefe inmediato una terna, donde se encuentran candidatos que cumplen el perfil y obtuvieron los mejores resultados del grupo que se postuló para el cargo. Esta es la última fase de la evaluación en la cual se emplea la entrevista final. Fernández (2017) define a la entrevista como un diálogo sostenido entre el entrevistado y el entrevistador que tiene como propósito buscar al candidato apropiado para ocupar un determinado cargo. En esta etapa es el jefe inmediato quien decide cual de los candidatos de la terna podría tener una mejor adaptación en el cargo

El Gobierno Provincial de Los Ríos no emplea el diálogo final para contratar un individuo, el Gobernador es quien toma la decisión al adquirir nuevo personal, es decir no es responsabilidad del departamento de talento humano ni del jefe inmediato.

Al finalizar las diversas fases y luego de aplicar las distintas evaluaciones y entrevistas a los aspirantes, se prosigue con la selección apropiada del postulante que reúna las cualidades requeridas para ocupar un determinado cargo. Grados Espinosa (2013) menciona que se aplica la selección de personal a la etapa en la cual se cuenta con los posibles postulantes para desempeñar un cargo, los cuales tendrán que ser valorados secuencialmente, con el objetivo de optar por el más adecuado para el trabajo. En el Gobierno Provincial la selección no tiene mayor dificultad, ya que no la realiza el departamento de talento humano, omitiendo el proceso requerido para la contratación de nuevos miembros acorde a lo mencionado anteriormente en la investigación.

El jefe de talento humano en la Gobernación es el que debería elegir la terna con los candidatos mejor calificados para el trabajo, puesto que tiene una visión más amplia de las necesidades empresariales relacionadas al talento humano, si se realizará de esta manera, el personal al cual se contrate se requeriría de una formación menor haciendo más sencilla la adaptación al medio laboral dando como resultado una alta eficiencia y productividad. Criollo Fernández (2014) define la rotación laboral como la variación de empleado en una empresa, esta determinado por el número de individuos que ingresan y egresan de la entidad. Un funcionario con las características apropiadas esta satisfecho con su cargo, reduciendo favorablemente la rotación laboral.

Luego de haber seleccionado al candidato idóneo para ocupar una vacante se elabora el contrato estipulando las actividades y funciones a desempeñar, el sueldo percibido, el horario laboral entre otras perspectivas que se estimen convenientes para incluirlas en el

documento. En la Gobernación únicamente se estructura el contrato en lo que se refiere al proceso para reclutar y seleccionar personal.

Acorde a lo expuesto previamente en la investigación, el Gobierno Provincial no cumple ni con el 50% del proceso necesario para reclutar y seleccionar el personal, la contratación se realiza acorde al grado de afinidad de los postulantes, causando molestias entre los funcionarios que poseen antigüedad laboral en la institución, ocasionando deterioros en el clima organizacional, afectando la fluidez de la comunicación e incumpliendo con las metas propuestas.

Cuando se contrata a un empleado que no ha pasado por un proceso de selección, por lo general tienen un desempeño deficiente ya que no realizan el trabajo de manera eficiente, y por lo tanto la gestión en la institución se vuelven lenta y tediosa, el cual genera un mal servicio a la ciudadanía. Villa Casal (2014) afirma que la atención al cliente ha desarrollado a la par de la tecnología y su nivel de exigencia es mayor, si un individuo no posee la capacitación y destrezas requeridas para esta labor, no podrá desenvolverse apropiadamente en el cargo, puesto que generaría malestar entre los clientes afectando notablemente la imagen institucional. Relacionando este concepto con lo que acontece en la Gobernación, se puede mencionar que hay ciudadanos que han ido a realizar consultas o tramites en esta institución y no han obtenido el resultado esperado, esto se da porque los funcionarios no poseen los conocimientos respectivos sobre el desarrollo de sus actividades para poder satisfacer las necesidades de los usuarios. 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 atiende como con resultados efectivos.

El bajo desempeño laboral en la Gobernación es debido al incumplimiento por parte de los empleados con los requisitos para desempeñar un cargo sea esto por la ausencia cognitiva o

diversos factores, no se toma en cuenta la formación académica que posee el empleado. Por ejemplo actualmente la persona responsable del área de talento humano carece de un título en esta rama o afines y así hay varios casos en la institución. El perfil profesional define las habilidades del candidato para alcanzar un adecuado desempeño laboral acorde al área de su disciplina, son aquellas características mostradas en la resolución de problemas dentro del ambiente laboral incierto y cambiante y la capacidad para enfrentar situaciones diversas (Martelo, Villabona, & Jiménez-Pitre, 2017). En la Gobernación existe personal insatisfecho en el área que se les ha designado, proyectan desinterés al ejecutar sus actividades, sin motivación, existe un gran porcentaje de ausentismo, estos comportamientos se ven reflejados en la atención que se brinda a la ciudadanía, esto perjudica la imagen institucional ya que no generan compromiso con la ciudadanía.

Cuando el procedimiento no es aplicado correctamente para elegir al mejor candidato para que ingrese a trabajar, los resultados no serán los esperados, no ejecutarán las funciones como se las tiene que realizar y se genera desmotivación y por consiguiente la insatisfacción laboral. Torres & Jaramillo (2014) manifiesta que con el estudio del trabajo se puede conseguir datos del nivel de significancia que posee el trabajo para una persona, lo cual es deducible acorde a la claridad expresada por los resultados esperados. Al no aplicar un análisis apropiado del cargo la empresa, se contrata personal que no contribuye a la cultura organizacional de la entidad.

El deficiente desempeño laboral perjudica al equipo laboral en conjunto, puesto que si uno de los miembros se equivoca en una labor, cualquier otro miembro tiene que corregir la labor. Los errores continuos ocasionan un hostilización en los trabajadores quienes empiezan a mostrar cierta desmotivación en sus labores, incidiendo en el deterioro del clima laboral. Bordas Martínez (2016) indica que el clima laboral se caracteriza por la agrupación de elementos concretos y abstractos presentes en la empresa que afecta el comportamiento, motivación y actitud del personal y por ende al desempeño organizacional. Acorde a lo

explicado anteriormente el clima laboral puede ser intervenido por diversos factores como la conducta de los empleados y el direccionamiento impartido por la Gobernación, la toma de decisiones en la contratación de nuevos funcionarios perjudican considerablemente el entorno organizacional puesto que no se ejecuta de manera adecuada el reclutamiento y selección de empleados.

Uno de los problemas que afectan en el clima laboral de la empresa, es el absentismo laboral de los funcionarios y esto provoca malestar en los usuarios. Chicano Tejada (2016) indica que la labor con mayor relevancia en el departamento de talento humano es el adecuado control del absentismo de los empleados de la entidad. En la pregunta 4 (Anexo N°1) El objetivo de esta pregunta fue conocer si a los trabajadores se les proporciona capacitación inicial o el proceso de inducción para mejorar el desempeño y mejorar la calidad del servicio. Lo que dio como resultado que el 80% de los encuestados no reciben ningún tipo de capacitación, pese a tener conocimiento sobre el deficiente nivel cognitivo y habilidoso en el desempeño de las actividades. La capacitación hace énfasis en las técnicas empleadas para brindar a los empleados de reciente ingreso las destrezas necesarias para la ejecución de sus tareas (Dessler & Varela Juárez, 2011). La capacitación para un nuevo empleado es fundamental para que tenga una noción de las actividades a realizar en su cargo, previo a la capacitación es importante que se aplique la inducción al nuevo colaborador.

Posterior a la contratación de un colaborador, el proceso de inducción también se cumple en la institución, ya que se realiza un recorrido en la empresa y presenta a los compañeros. Dessler & Varela Juárez (2011) manifiestan que la inducción a los trabajadores de reciente ingreso les ofrece toda la información necesaria para la ejecución de sus tareas de modo satisfactorio, así como también la instrucción requerida sobre las políticas de la entidad. Al no aplicar una buena selección el departamento de talento humano no consigue alcanzar los objetivos propuestos y por consiguiente la organización en general tampoco, por lo que es

fundamental administrar correctamente cada área. Alles (2017) indica que atraer a individuos adecuados, una correcta selección de personal y la eficiente aplicación de evaluaciones convenientes y una apropiada incorporación son actos que determinan el buen comienzo de la relación laboral de una persona. En el caso de estudio se aplicó una encuesta a los empleados de la Gobernación de los Ríos para conocer si al momento de contratarlos pasaron por un proceso de selección. Los resultados más relevantes fueron que los empleados muchas veces no pasan por un proceso de selección sino más bien son contratados por afinidad de algún partido político o “recomendaciones”. Los únicos pasos que si se cumplen en este proceso son la inducción y contratación del empleado.

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación se concluyó lo siguiente:

En el proceso de selección empleado por el área de Talento humano de la Gobernación de la Provincia de los Ríos no se cumplen eficientemente las siguientes actividades: reclutar a los candidatos para ocupar un determinado puesto laboral, no se les realiza una entrevista preliminar, no se toman las pruebas psicotécnicas para conocer los conocimientos que posee el candidato, tampoco se le aplican las pruebas psicológicas siendo estas de suma importancia ya que así podremos conocer el comportamiento que pueda tener el candidato en la institución, al momento de omitir todas estas actividades se contrata personal de bajo desempeño en dicha institución.

Se ha definido además el ingreso de personas al Gobierno Provincial por razones de proximidad hacia algún partido político ocasionando que se ubique a personal incompetente en las áreas y de este modo también causa incomodidad al ciudadano que acude a solicitar servicios o realizar algún tipo de trámite.

La Gobernación carece de un plan de capacitación dirigido al personal de nuevo ingreso ocasionando que el ambiente laboral de la institución no sea el adecuado debido a que las personas que ya poseen contrato o nombramiento se muestran incómodas por el hecho de ser ellas las encargadas de instruir a los nuevos trabajadores sobre las diversas funciones que debe desempeñar en su área de trabajo, además presentan desmotivación ante la ausencia del reclutamiento interno y las escasas oportunidades de desarrollo profesional que otorga la entidad ocasionando insatisfacción laboral, ineficiente rendimiento y en consecuencia una deficiente productividad organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2017). *Elija al mejor (Nueva Edición): La entrevista en selección de personas. La entrevista por competencias.* (Tercera ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Granica. Recuperado el 18 de Julio de 2019
- Angulo, S. (17 de Febrero de 2018). El porcentaje de empleados públicos creció en 2017. *Diario Expreso*. Recuperado el 18 de Julio de 2019
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España: UNED. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ>
- Cejas, M., Vásquez, G., Nilda, C., Hernández, G., Sandoval, L., Lozada, B., & Anzola, A. (2017). *Administración de recursos humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones.* (D. Andrade Aguirre, Ed.) Sangolqui, Pichincha, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 18 de Julio de 2019
- Chicano Tejada, E. (2016). *Contratación Laboral ADGD0208* (Primera ed.). (I. Editorial, Ed.) Antequera, Málaga, España: IC Editorial. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=O2VWDwAAQBAJ>
- Criollo Fernández, L. M. (2014). *Clima laboral y rotación de personal*. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de Dspace Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* (Vol. V). (G. Domínguez Chávez, Ed.) México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de Julio de 2019
- Fernández Alonso, M., Vázquez Padilla, M., Dujarric Bermúdez, G. M., Díaz Simón, N., & Soto Hernández, H. (28 de Julio de 2015). PERFIL POR COMPETENCIAS LABORALES Y MODELO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA EL CARGO TÉCNICO A EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. *Wímblu*, X(2), 19-37. Recuperado el 18 de Julio de 2019
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos.* (T. Formación, Ed.) La Rioja, España: Tutor Formación. Recuperado el 18 de Julio de 2019

- García Prado, E. (2016). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. (P. S.A, Ed.)
- Grados Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal* (Cuarta ed.). (S. Viveros Fuentes, Ed.) México: El Manual Moderno. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob_of85ec_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf
- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid, España: Editex. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=M6xcDAAAQBAJ>
- Llanos Encalada, M., Pacheco Rodríguez, M. G., Romero Vélez, E. M., Coello Arrata, F., & Armas Ortega, Y. M. (2016). *La cultura organizacional - Eje de acción de la Gestión Humana* (Vol. I). (Á. M. González Laucirica, Ed.) Samborondón, Guayas, Ecuador: Universidad ECOTEC. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Lotito Catino, F. (2016). Test psicológicos y entrevistas. (A. Soto Caro, Ed.) *Revista Academia & Negocios*, I(2), 79-90. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5803803.pdf>
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A. Recuperado el Julio 18 de 2019
- Martelo, R. J., Villabona, N., & Jiménez-Pitre, I. (2017). Guía Metodológica para Definir el Perfil Profesional de Programas Académicos Mediante la Herramienta Ábaco de Régnier. *Formación Universitaria*, X(1), 15-24. doi:10.4067/S0718-50062017000100003
- Torres, J. L., & Jaramillo, O. L. (2014). *Análisis y diseño del puesto de trabajo*. (Z. Sotomayor, Ed.) Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte, Ediciones de la U. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=Gr6QCgAAQBAJ>
- Universidad Politécnica de Cartagena. (s.f. de s.f. de s.f.). *Entrevista de Selección de Personal*. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de Universidad Politécnica de Cartagena: https://www.upct.es/contenido/seeu/_coie/empleo/recursos/como/ENTREVISTA_SELECCION_PERSONAL.pdf

Villa Casal , J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona, España: Profit Editorial. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=gDyqBAAAQBAJ>

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESTUDIO DE CASO

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

ENCUESTA

1. ¿Cómo se enteró usted de que existía un nuevo puesto vacante en la empresa?

Por algún familiar

Internet

Funcionario del municipio

Periódico

2. ¿Cuándo ingreso a laborar a esta institución paso usted por un proceso de reclutamiento y selección de personal?

SI

NO

3. ¿Antes de ser contratado paso por alguno de los siguientes procesos?

Entrevista

Pruebas psicotécnicas

Pruebas psicológicas

4. ¿Al momento de ser contratado para el trabajo le proporcionaron algunos de estos procesos?

Proceso de Inducción

Capacitación Inicial

Ninguna

5. ¿Cuenta usted con título de tercer nivel?

SI

NO

6. ¿Cree usted que su perfil profesional se ajusta al puesto de trabajo que ocupa?

SI

NO

TALVEZ

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

SI

NO



ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESTUDIO DE CASO

**PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

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 previstas 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.

Exceptúense 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.



ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESTUDIO DE CASO
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, julio 11 del 2019
 D-FAFI-UTB-020-UT-2019

Doctor
 Camilo Aurelio Salinas Ochoa
GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS
 Ciudad.-

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita a la Señorita **CEREZO CASTRO KATHERINE VALERIA**, con cédula de identidad No. 120474184-5, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas al personal de la institución a su cargo para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA GOBERNACION DE LOS RIOS**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,


Ledo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO



c.c. Archivo



ANEXO 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESTUDIO DE CASO
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.



GOBERNACIÓN
DEL LOS RÍOS



EL GOBIERNO
DE TODOS

Memorando Nro. MDI-GRIOS-2019-1601-MEMO

Babahoyo, 25 de julio de 2019

PARA: Srta. Ing. Maria Magdalena Alvario Garces
Analista de Presupuesto - Analista de Talento Humano (E)

ASUNTO: Autorización para que se realice trabajo de investigación la Srta. Katherine Cerezo Castro

De mi consideración:

Por medio del presente traslado a usted, copia del oficio D-FAFI-UTB-020-UT-2019 de fecha julio 11 del año en curso, suscrito por el Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro Decano de la FAFI, el mismo que solicita se le permita realizar un Estudio de caso: Proceso de reclutamiento y selección de personal en la Gobernación de Los Ríos, trabajo que debe realizar la Estudiante Katherine Valeria Cerezo Castro, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial, lo que autorizo para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Dr. Camilo Aurelio Salinas Ochoa
GOBERNADOR DE LOS RÍOS

Anexos:
 - anexo_ofi_univer-fafi.pdf

ra



Firmado electrónicamente por:
CAMILO AURELIO
SALINAS OCHOA