



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN MONTUFAR Y BOLÍVAR EN EL AÑO 2016”

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialización de Secretariado Ejecutivo En Español.

AUTORA:

VALENCIA PATIÑO DAYANA JOCELIN

DIRECTOR:

MSC. RICHARD ENCALADA

Ibarra, 2018

CERTIFICACIÓN

Que el trabajo de Grado Titulado: **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN MONTÚFAR Y BOLÍVAR EN EL AÑO 2016”**, previo a la obtención del Título de Licenciatura, elaborado por la señorita Dayana Valencia, ha sido estudiado y revisado prolijamente, en todos sus aspectos, por lo que se autoriza su presentación en la defensa pública.

Ibarra, 06 de marzo del 2018.



MSc. Richard Encalada
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.

Resumen

Para toda empresa o institución tener un adecuado y óptimo proceso de selección de personal le garantizara obtener personal altamente capacitado que desempeñara funciones eficazmente y aportara a la empresa con su productividad y calidad se ha detectado en las entidades de GAD municipal de Montufar y Bolívar un deficiente proceso de selección de personal que genera falta de competitividad y mala atención al usuario perjudicando la imagen de estas instituciones, por tal motivo mediante este estudio realizado se investigó acerca de los procesos de selección de personal más adecuados, como son el análisis del puesto a ofertar, esto implica recopilar información acerca de que perfil profesional que requiere la empresa, posteriormente tenemos el reclutamiento que llama a los aspirantes con sus hojas de vida para revisión; con el fin de evaluar y medir el nivel de conocimientos y habilidades de cada aspirante es necesaria la aplicación de pruebas técnicas como psicotécnicas que permiten escoger a los mejores postulantes para inmediatamente pasar a la entrevista personal y tomar la decisión definitiva, esta información fue utilizada para desarrollar el marco teórico y la creación de la propuesta alternativa de solución a este problema, de igual forma se utilizó la metodología de investigación mediante métodos y técnicas que permitieron el análisis y recolección de datos, encuestas y entrevistas fueron aplicadas a los administrativos. Con el desarrollo de la propuesta que tiene el fin de seleccionar a personal altamente capacitado que pueda aportar a la entidad innovación, calidad en sus labores y productividad, que a la larga le otorga al empleado estabilidad laboral, reconocimientos y crecer como un excelente profesional, mientras que la empresa incrementa sus servicios, generando empleo y lo que le permite expandirse en el territorio.

Palabras clave:

SELECCIÓN DE PERSONAL, PRODUCTIVIDAD, CALIDAD, CONOCIMIENTOS
Y HABILIDADES VALORES, INNOVACIÓN, EXCELENTE PROFESIONAL.

ABSTRAC

For any company or institution to have an adequate and optimal process of selection of personnel will guarantee to obtain highly trained personnel that will perform functions effectively and contribute to the company with its productivity and quality has been detected in the municipal GAD entities of Montúfar and Bolívar a deficient process of selection of personnel that generates lack of competitiveness and poor attention to the user, damaging the image of these institutions, for this reason, through this study, we investigated the most appropriate personnel selection processes, such as the analysis of the position to be offered , this involves gathering information about what professional profile the company requires, then we have the recruiting that calls the applicants with their resumes for review; In order to assess and measure the level of knowledge and skills of each applicant, it is necessary to apply technical and psychometric tests that allow choosing the best candidates to immediately go through the personal interview and make the final decision, this information was used to develop the theoretical framework and the creation of the alternative solution to this problem, in the same way we used the research methodology through methods and techniques that allowed the analysis and data collection, surveys and interviews were applied to the administrative. With the development of the proposal that has the purpose of selecting highly trained personnel that can contribute to the entity innovation, quality in their work and productivity, which ultimately gives the employee job stability, recognition and grow as an excellent professional, while the company increases its services, generating employment and allowing it to expand in the territory.

Keywords:

SELECTION OF PERSONNEL, PRODUCTIVITY, QUALITY, KNOWLEDGE AND SKILLS VALUES, INNOVATION, EXCELLENT PROFESSIONAL.

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi madre que es la impulsadora de mi crecimiento moral y espiritual, a mi Padre que es un pilar fundamental en mi vida ya que siempre me ha brindado seguridad, estabilidad y con su ejemplo me ha guiado por el camino correcto, a mis hermanos que permanentemente me apoyan con sus palabras y aliento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a mis padres, hermanos, mis queridos profesores, por la confianza depositada en mí, por su paciencia, respeto y apoyo en cada decisión de mi vida, gracias a ello he experimentado y superado dificultades que me han permitido desarrollarme personalmente, llegar hasta este momento culminante de la vida universitaria.

Tabla de contenido

Resumen.....	i
Palabras clave:.....	ii
ABSTRAC.....	iii
Keywords:.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	3
MARCO TEORICO.....	3
1.1 Fundamentación Psicológica.....	3
1.2. Fundamentación axiológica	3
1.3 Fundamentación sociológica.....	4
1.4. Fundamento Legal.....	5
1.5. Selección de personal.....	5
1.5.1 Importancia	5
1.5.2 Análisis del puesto de trabajo	6
1.5.3. Competencia	6
1.5.3.1. Tipos de competencias.....	6
1.6. Reclutamiento	8
1.6.1 Fuentes de reclutamiento	8
1.7 Análisis de los currículos	9
1.7.2 Aspectos a valorar en el currículo	10
1.8 Evaluación a los candidatos	11
1.8.2 Tipos de evaluaciones	11
1.9 Confiabilidad del proceso de selección	12
1.10 Validez del proceso de selección.....	12
1.11 Análisis y Decisión	12
1.12 Entrevista final.....	13
1.13 Atención al cliente.....	13
1.13.1 Importancia	13
1.14 Tipos de clientes.....	14
1.15 Necesidades del cliente.....	14

1.16 La calidad en el servicio al cliente	16
1.16.1 Componentes en la calidad del servicio al cliente	16
1.17 La calidad del personal en la atención al cliente.....	17
1.18 Clases de clientes	18
1.19 Manejo de quejas.....	19
1.20 Comunicación eficaz.....	19
1.20.1 Atención y servicio por teléfono	20
1.21 Gerencia del servicio	20
1.21.1 Las relaciones son vitales	21
1.21.2 El servicio como equipo	21
1.21.3 El ambiente laboral	21
1.22 Fidelización del cliente	22
1.23 Perfil del personal en atención al cliente	22
1.24 Posicionamiento teórico	23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	24
2.1 Tipos de Investigación	24
2.1.1 Investigación documental	24
2.1.2 Investigación de campo.....	24
2.1.3 Investigación descriptiva.....	24
2.2 Métodos de la investigación	24
2.2.1 Método inductivo	24
2.2.2 Método descriptivo	25
2.2.3 Método estadístico	25
2.3 Técnicas de la investigación	25
2.3.1 Encuestas:	25
2.3.2 Entrevista:	25
2.4 Matriz de relación	26
2.5 Población y muestra.....	26
CAPITULO III	27
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	27
3.1 Resultado de las encuestas aplicadas a los administrativos del GAD Municipal de Bolívar.27	
3.2 Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios del Cantón Bolívar.	37
3.3 Resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los Administrativos del Cantón Montufar.	47

3.4 resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios del GAD municipal del Cantón Montufar.	57
3.5 Resultados de las entrevistas realizadas al personal de talento humano del GAD Municipal de Montufar Y Bolívar.	67
CAPITULO IV	69
PROPUESTA	69
4.1 Título de la propuesta	69
4.2 Justificación	69
4.3 Fundamentación	69
4.4 Objetivos	70
4.4.1 Objetivo general.....	70
4.4.2 Objetivos específicos.....	70
4.5 Ubicación sectorial y física	70
4.6 Desarrollo de la propuesta.....	70
4.7 Impactos.....	82
4.7.1 Impactos.....	82
Conclusiones:	83
Recomendaciones:	84
Glosario	85
Bibliografía	87
Anexos.....	89

INTRODUCCIÓN

Los Gobiernos Autónomos descentralizados Municipales de los Cantones Bolívar y Montúfar son entidades públicas que planifican y apoyan a la generación del desarrollo social y económico; brindando diferentes servicios al público. Estas entidades están sujetas a leyes y normas, que regulan, controlan, para garantizar el buen uso y distribución de los recursos económicos, financieros, naturales y talento humano. Con personal que laboran diariamente por el bienestar de la población a la que representan.

El personal que es el talento humano que labora en estas entidades le corresponde estar altamente capacitado, además de tener sentido de la justicia. Por ello es importante seleccionar un personal administrativo y del servicio al usuario que cumplan con asertividad, eficiencia sus funciones, que estén capacitados aparte de motivados para cumplir correctamente sus tareas.

En las entidades públicas se denota el deficiente conocimiento a la hora de contratar a los nuevos empleados generando poca competitividad y mala atención al cliente; muchas veces la contratación por afinidad a personal poco capacitado produce, la pérdida de credibilidad de la Institución a la que representan por el escaso servicio que prestan al usuario.

La selección del personal es un factor muy importante dentro de una institución pública, ya que el personal que forma el equipo de trabajo son los que llevan la administración de una entidad y brindan la atención al usuario, por esta razón es necesario investigar cómo afecta la contratación del personal del área antes mencionada.

Este estudio tiene como finalidad determinar cuáles son los factores que inciden en la selección del personal administrativo y del servicio al cliente; mediante la investigación documental buscamos en fuentes escritas, que me ayudaron a identificar la base documental, con el propósito de fundamentar la investigación además del desarrollo del marco teórico.

En el desarrollo de metodología de la investigación se aplicó los métodos y técnicas de la investigación, para la recolección de información realizamos investigación de campo por medio de la observación, mediante la aplicación de encuestas al personal que labora en el lugar; con el método estadístico ejecutamos el análisis y discusión de resultados, con el propósito de obtener el diagnóstico de los factores que inciden en la selección de personal administrativo y del servicio al usuario.

Este estudio con la recolección de datos y análisis culminados de los mismos, pretende desarrollar una propuesta alternativa de solución, propositiva y proyectiva a los problemas que afectan a estas instituciones creando una guía de selección de personal dirigido a los administrativo, conjuntamente con los de servicio al cliente de la institución.

Con la creación de la guía de proceso de selección de personal las instituciones aplican métodos ayudan a encontrar al talento humano más capaz para ocupar el puesto, aportando a la institución eficacia, también brindando al público un buen servicio, otorgando al proceso credibilidad además de mejorar la imagen de la institución.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1 Fundamentación Psicológica

El ser humano tiene emociones que comparte con sus allegados y en su área de trabajo y por ello la necesidad de conocer cómo funciona la psicología según, Sabucedo (2015):

La psicología social tiene razón de ser como perspectiva distinta de la psicología general precisamente porque destaca el hecho de que nuestros sentimientos pensamientos y acciones no pueden entenderse sin la referencia a las personas con las que interactuamos, a los grupos con los que vivimos, y a las normas, valores e ideologías que nos sirven de referencia. La persona solo adquiere sentido en relación a los otros, con los que crea realidades y espacios sociales compartidos (p.7).

Dentro de los procesos de selección de personal escoger al candidato idóneo que sepa manejar sus emociones y que sepa cómo tratar a los diferentes tipos de clientes es muy importante ya que dar solución a conflictos emergentes de los usuarios y compañeros de trabajo ayudara a optimizar el desempeño de la empresa o institución.

1.2. Fundamentación axiológica

Los valores universales direccionan la conducta de las personas por ello Vinuesa (2010) manifiesta que:

Ser uno mismo: he aquí una de las máximas de la filosofía ética clásica. Pero, para cada persona alcance ese estadio, se necesitan unos puntos de referencia sociales. Se trata de la búsqueda de la identidad personal, el llegar a ser quien eres, mas allá de las circunstancias. (p.108)

Dentro del campo de la selección de personal se enmarca una serie de valores éticos que todo profesional debe practicarlos para hacer de su empresa un lugar mejor, con personal altamente capacitado que dará lo mejor de sí para demostrar que el puesto que actualmente ocupa se lo ha ganado por sus propios méritos.

Imparcialidad: este valor trata de no tener preferencias y solo tomar decisiones en base a las pruebas o resultados válidos.

Voluntad: es la fuerza que nace de cada persona para hacer respetar resultados y decisiones.

Justicia: este valor es importante dentro del ámbito de toma decisiones ya que demuestra que al seleccionar al personal tiene que valorar el esfuerzo de cada persona y conocimientos.

Ética: que es la práctica de los valores que se adquiere a lo largo de la vida y la experiencia.

Responsabilidad: es la dedicación y seriedad con la que se ejecuta un trabajo dejando de lado el desinterés.

Honestidad: se trata de ser real con uno mismo y con los demás.

Transparencia: de hacer un trabajo pulcro, y eficiente sin afectar ni beneficiar a ciertos individuos dejando de lado la corrupción.

1.3 Fundamentación sociológica

Relacionarse, entablar amistades y relaciones personales es indispensable para el ser humano, por ello según Sachaefer (2006) manifiesta:

La sociología es, dicho de otra manera muy simple, el estudio sistemático del comportamiento social y de los grupos humanos. Se centra en las relaciones sociales, como esas relaciones influyen en el comportamiento de las personas y cómo las sociedades, la suma total de esas relaciones, evolucionan y cambian (p.3).

Dentro de esta investigación entender que es la sociología y como el ser humano necesita de esta interacción para tener más conocimientos es indispensable, ya que en el proceso de selección del personal se requiere talento humano que tenga experiencia y sepa desenvolverse con los en el equipo de trabajo aportando dinamismo y a la vez prestando un servicio de calidad a los usuarios o clientes que visitan de la institución.

1.4. Fundamento Legal

Según el capítulo 4, del subsistema de selección de personal de ley orgánica de servicio público (LOSEP).

Art. 63.- Del subsistema de selección de personal.- Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria. (P. 31)

Art. 66.- De los puestos vacantes.- Para llenar los puestos vacantes se efectuará un concurso público de merecimientos y oposición, garantizando a las y los aspirantes su participación sin discriminación alguna conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República, esta Ley y su Reglamento. Estos concursos deberán ser ejecutados por las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano. (P. 32)

1.5. Selección de personal

Proceso que permite descubrir, con auxilio de diversas técnicas y a un bajo costo, al candidato adecuado para colocarse en un puesto específico de manera que ejecute, bajo presión, sus funciones, tareas y responsabilidades, con resultados eficientes y asegurar su permanencia en la empresa, así como su desarrollo profesional y personal en beneficio propio y de la entidad. (Llanos, 2015, p.17)

La selección del personal dentro de la investigación permite conocer los parámetros para un selección de personal de calidad, además que a la entidad le otorgaría un mejor desarrollo tanto productivo y posicionando a la entidad en la zona.

1.5.1 Importancia

La calidad del personal tiene que empezar en la dirección, ya que ellos son los guías de la institución. A su vez ellos deben realizar las tarea más importante...seleccionar y motivar a los que laboran en la empresa para que se esfuercen. (Toso, 2007, p.118)

Dentro de esta investigación la selección de personal es un factor muy importante dentro de una empresa o una institución pública, ya que las personas que forman el equipo de trabajo son los que manejan la información y administración de una entidad.

1.5.2 Análisis del puesto de trabajo

Dessler (2015) manifiesta que “El análisis del puesto es el proceso para determinar las responsabilidades de éstos y las características de la gente que se contratará para cubrirlos.”(p.55)

Es esta investigación se analiza las diferentes características del puesto vacante, como son las, funciones a cumplir, objetivos, a cual grupo de trabajo va integrar y por ello la necesidad de un proceso que recopile los datos específicos para la definición del perfil profesional de la vacante.

1.5.3. Competencia

Según González (2015) la competencia se define como “Capacidad para responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada.” (p.35)

Dentro del proceso de selección de toda entidad sería el conjunto de conocimiento, habilidades y actitudes que tiene una persona para la confrontación de problemas y el desarrollo laboral o personal dependiendo de cada situación, estas destrezas pueden ser adquiridas por experiencia formal o informal.

1.5.3.1. Tipos de competencias

Conocimiento

Es la información que se recibe mediante cursos, talleres o la educación superior con la obtención de certificaciones o títulos que valen el conocimiento teórico que se receipto sin embargo González (2015) menciona “Estas competencias de conocimientos

nos indican que la persona sabe, pero no garantiza necesariamente el saber hacer; es decir, no nos dicen si la persona puede poner en práctica dichos conocimientos” (p. 38).

Dentro de esta investigación se reconoce que la formación académica es necesaria para la ejecución de las funciones asignadas, por ello el personal seleccionado debe cumplir con los parámetros del perfil para que después no existan problemas con tareas designadas.

Habilidades

Se las adquiere por formación, también, experiencia práctica, que permite desarrolló en el ámbito laboral, social y personal, reconocer las propias capacidades asimismo las debilidades, genera control de los impulsos y faculta a tener la tranquilidad emocional para la resolución de problemas. González (2015) menciona “las habilidades se refieren al <<saber hacer>>”. (P.38).

En la selección de personal y dentro de esta investigación se determinó que las habilidades enmarcan comportamientos que nos ayudan realizar una tarea otorgando productividad, dinamismo a la entidad por ello saber identificarlas es de suma importancia ya que dichas habilidades aportan proactividad a la institución.

Aptitudes

También llamadas <<capacidades >> o << habilidades cognitivas>>. Son las competencias más rígidas por que no son fáciles de moldear, de desarrollar o de cambiar. Están muy ligadas a capacidades que podríamos denominar innatas y con un alto componente genético. (González, 2015, p.41)

Las aptitudes de cada individuo se determinan por la capacidad de análisis, razonamiento, observación y resolución inmediata de situaciones adversas, para algunos individuos esto viene en su código genético o es hereditario, pero también son cultivadas tras una ardua preparación son difíciles de moldear.

1.6. Reclutamiento

Las empresas e instituciones que cuentan con infraestructura necesaria, para producir o prestar un servicio no podrían hacerlo sin la presencia de talento humano.

En la búsqueda constante de candidatos para una plaza de trabajo que tiene un límite de tiempo, según, Alles (2006) indica que “Reclutamiento es el conjunto de procedimientos orientados a traer e identificar candidatos calificados y capaces”. (P.178).

El talento humano cumple funciones de producción, administración y comunicación, por ello es necesario un proceso adecuado de reclutar personal para seleccionar al candidato más calificado para el correcto funcionamiento de una organización.

1.6.1 Fuentes de reclutamiento

Según González (2015) “Entendemos por fuentes de reclutamiento aquellos lugares o medios de donde proceden los candidatos que van a participar en el proceso de selección.”(p.109)

En esta investigación se reconoció que en el proceso de selección de personal es importante saber de qué fuentes salieron los candidatos para elegir a los más capaces y calificados.

1.6.1.1 Reclutamiento interno

Es la búsqueda en la propia empresa de la persona idónea a llenar la vacante, el aspirante interno se somete a las pruebas para tener un ascenso o cambiar de lugar de trabajo, según, González (2015) afirma que “este tipo de reclutamiento está ligado a organizaciones que cuentan con una política de formación y desarrollo de sus trabajadores”. (P.110)

Con el reclutamiento interno otorga a todos los miembros del equipo de trabajo de la misma empresa la oportunidad para superarse, aplicando a un puesto superior esto incentiva al personal de la empresa a seguir capacitándose y así mejorar su trabajo.

1.6.1.2 Reclutamiento externo

Cuando la empresa necesita la contratación de personal esta realiza un reclutamiento Gonzales (2015) manifiesta que “El reclutamiento externo consiste en la búsqueda de los candidatos para cubrir la vacante a un puesto de trabajo en fuentes distintas de la propia empresa y, por lo tanto, externas a ella.”(p.116)

En la selección del personal el reclutamiento es la búsqueda de candidatos que vienen del exterior de la empresa estos se ven atraídos por los clasificados de empleo en periódicos o bolsas de empleo y como no están relacionados con la empresa con sus conocimientos estos, podrían aportar con ideas innovadoras a la empresa.

1.7 Análisis de los currículos

La lectura del currículum sirve para hacer tamizas de los postulantes que no se ajustan al perfil profesional requerido por la organización.

El inconveniente más importante del curriculum es que constituye una muestra de lo que el candidato ha hecho durante su trayectoria profesional, pero nos dice poco acerca de lo que el candidato es capaz de hacer y de cuál es su potencial de desarrollo.(González, 2015, p.175).

Para el proceso de selección de personal el análisis de este documento es importante ya que muestra información personal, capacitación profesional y experiencia, sin embargo tiene limitaciones porque nos muestra el potencial de cada individuo.

1.7.2 Aspectos a valorar en el currículum

Conocimientos

González (2015) señala que “Se trata de conocimientos concretos que vienen acreditados por una titulación, carné o experiencia, constituyan o no requisitos mínimos.” (p.176)

Dentro del análisis de curricular la parte académica es muy importante, ya que ayudara a determinar cuáles son los más idóneos, es la información y experiencia que el postulante incluye en el documento, como son los certificados o títulos que acreditan el conocimiento que el candidato posee.

Habilidades y aptitudes

Ciertas habilidades y aptitudes pueden ser observadas al momento de la revisión del currículum como su estructura, la redacción y pequeños detalles que hacen que se refleje como un profesional capacitado sin embargo, según, González (2015) dice “el currículum o la carta pueden haber sido escritos por otra persona por lo que tomar decisiones en base a las habilidades inferidas en el currículum es un riesgo que debemos valorar”. (P. 177).

Dentro del proceso de selección de personal se evalúa cada detalle con el propósito de obtener un buen elemento para la institución, por lo tanto se recomienda, no solo valorar la parte escrita, sino también, la observación del comportamiento del individuo para escoger al más calificado.

1.8 Evaluación a los candidatos

Según, Dessler (2015) “La batería de pruebas se aplica con la finalidad de medir una gama de predictores posibles, como el dinamismo, la extroversión y la destreza numérica.”(p. 125)

Es relevante la aplicación de evaluaciones a los postulantes, ya que permite medir el nivel de conocimiento, formación que cada candidato posee, por lo tanto, el encargado de aplicar estas evaluaciones necesita de parámetros que le permitan estructurar dichas evaluaciones de la mejor manera. Con el propósito de que el mejor puntuado tenga lo que la empresa esté buscando.

1.8.2 Tipos de evaluaciones

Pruebas psicotécnicas

Estas pruebas son hechas por psicólogos que son expertos en la materia de entender la mente del ser humano, son preguntas de razonamiento, análisis verbal, memoria. Según, González (2015) menciona que “a la hora de valorar las competencias, los test psicométricos constituyen un gran apoyo en el proceso de selección”. (P. 215).

Se aplican frecuentemente a los postulantes para medir sus habilidades cognitivas, aptitudes, personalidad y la potencia de desarrollo del individuo, por lo tanto, estas evaluaciones son muy importantes dentro del proceso de selección de personal ayudan a reducir el número de candidatos y obtener los mejores postulantes.

Pruebas profesionales o conocimiento

Este tipo de pruebas son precisas, además de ser elaboradas, por personal de talento humano; se las aplica de forma presencial y tienen un límite de tiempo. Este tipo de pruebas como su nombre lo dice evalúan el nivel de conocimiento que el postulante

tiene para ocupar dicha vacante, Según, Llanos (2015) manifiesta “Miden calidad de aprendizaje y conocimientos asimilados en el pasado.”(P.49)

Estas evaluaciones están hechas en base al análisis del perfil profesional a cubrir, revelan el nivel de conocimiento durante la formación educativa y el aprovechamiento que el individuo tuvo en el pasado.

1.9 Confiabilidad del proceso de selección

Según, Dessler (2015) señala “La confiabilidad, aunque es indispensable, tan sólo nos indica que la prueba está midiendo algo de manera consistente.” (P. 125).

Es la seguridad de haber medido los conocimientos y habilidades por medio de herramientas, que son las pruebas psicométricas y de conocimientos, que arrojan resultados, los cuales son calificados numéricamente, para ubicar el nivel de los mejores puntajes de los postulantes evaluados.

1.10 Validez del proceso de selección

Según, Dessler (2015) expresa “la validez nos dice si la prueba está midiendo lo que se supone que debe medir” (p. 125).

Es la veracidad con la que una prueba mide los niveles de aptitudes y conocimientos de los candidatos, además de comparar si el puntaje obtenido correspondería al posible desempeño laboral de los postulantes.

1.11 Análisis y Decisión

Según Llanos (2015) “La toma de decisión en el proceso de selección se basa en calificaciones sobresalientes o sobre un vínculo cercano entre especificaciones de puesto y características personales, intereses, conocimientos y experiencia del aspirante.”(p.61)

El proceso de selección el análisis y decisión que será el final del proceso de selección de personal en donde se compara el resultado de pruebas y si el candidato satisface el perfil solicitado.

1.12 Entrevista final

Esta entrevista final la aplica el futuro director del aspirante, en donde se le comunica cuáles serán sus funciones, las actividades concretas que este debe cumplir, así como también el correcto uso del código de ética y las políticas que maneja la empresa. Según, Llanos (2015) señala “el objetivo es que el supervisor, o futuro jefe del solicitante, logre tener una impresión del aspirante, finalmente es él quién trabajara directamente con aquél”. (P. 69).

Dentro de la investigación de selección de personal la entrevista es de mucha utilidad ya que se conocerá al aspirante y se intercambiara información, que ayude interactuar al jefe y alterno.

1.13 Atención al cliente

La atención al cliente o usuario depende de la institución según, Vinuesa (2010) “El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.”(p.74)

Es esta investigación es importante destacar la atención al cliente ya que en el proceso de selección es fundamental que los aspirantes conozcan cuan valioso es prestar servicios a la gente y como perjudica o beneficia el buen trato que se les ofrezca.

1.13.1 Importancia

En la actualidad hay mucha competencia a la hora de ponerse un negocio o representar a una entidad ya que no solo se venden o se prestan servicios, sino está en

juego la identidad de la empresa por lo que el cliente siempre busca un buen servicio, Vinueza (2010) indica “El cliente es la persona más importante de nuestro negocio.”(p74)

El servicio al cliente es un factor muy determinante a la hora de la preservación o expansión de una empresa, lo cual implica tener un correcto trato con los clientes o usuarios para que estos siempre vuelvan y fidelizarlos con la marca, producto, servicio que la entidad oferte.

1.14 Tipos de clientes

Según Plancarte (1998)”cambiando el rol del servicio, nos enfocamos a los clientes, al receptor del servicio, quienes juegan un rol fundamental para poder recibir el servicio como se desea, ambas partes tienen su dosis de responsabilidad” (p.93).

Dentro de esta investigación se determinó que existen dos tipos de clientes unos son los que están en la propia empresa y otros que son ajenos, estos buscan satisfacer sus necesidades y obtener un servicio de calidad.

- **Clientes internos:** Se considera clientes internos a los compañeros de trabajo o de otro departamento dentro de la empresa o entidad, sin embargo no por ese motivo dejan de ser usuarios de un servicio.
- **Clientes externos:** Son aquellas personas que provienen de afuera de una empresa o entidad, y a quienes se les brinda un servicio o producto según las necesidades que el cliente requiera.

1.15 Necesidades del cliente

Según, Toso manifiesta que “para poder servir a nuestro cliente debemos conocer sus necesidades. ¿Cómo cuáles? Las de ser comprendido, bien recibido en el negocio que acude, y la necesidad de sentirse importante y cómodo” (p.7)

En esta investigación de selección de personal se determinó que para poder satisfacer a los clientes se debe conocer lo que ellos desean y estar prestos a escuchar sus sugerencias para mejorar el trabajo.

- **Necesidades de ser comprendido**

Según, Toso (2007) manifiesta “Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando de forma efectiva”. (P.7).

Todo cliente requiere atención y que sus sentimientos sean apreciados, por ello la persona que presta el servicio debe conocer cómo manejar al cliente.

- **Necesidad de ser bien recibido**

Según, Toso (2007) expresa “El cliente también necesita que usted se alegra de verlo y que es importante para usted”. (P.7).

El cliente percibe cada gesto o expresión que usted manifiesta y éste interpreta de forma inmediata, si es bien recibido o no, por lo tanto el personal que trata a diario con clientes debe manejarse su lenguaje corporal de la mejor manera para evitar malos entendidos.

- **Necesidad de sentirse importante**

Según Toso (2007) “A todos nos gusta sentirnos importantes; cualquier cosa que hagamos para hacer que el invitado (cliente) se sienta especial, será una paso en la dirección correcta”. (P.7).

El personal que este en el servicio al cliente brindará un trato amigable, la amabilidad, mas, el interés que el personal demuestre harán que el usuario se sienta satisfecho y que quiera siempre regresar.

- **Necesidad de comodidad**

Según Toso (2007) “Debemos adelantarnos para conocer lo que busca, y todo con el único fin de brindar un buen servicio y satisfacerlos al cien por ciento”. (P.7).

En este aspecto se refiere a las necesidades físicas del cliente, como es una sala de espera adecuada, en caso de que el cliente tenga que esperar lo haga cómodo mientras conversa o lee una revista.

1.16 La calidad en el servicio al cliente

Según Toso (2007) “La calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades. (P.8).

En el mundo de los negocios la calidad en el servicio al cliente se ha convertido en un instrumento de competitividad y supervivencia de una empresa.

1.16.1 Componentes en la calidad del servicio al cliente

- **Confiabilidad**

Según Toso (2007) indica “La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez”. (P.8).

Es la confianza que inspira la empresa al proporcionar productos o servicios que reflejen calidad y su costo real en la factura del cliente.

- **Respuesta**

Es la capacidad de cumplir con las expectativas del cliente de forma inmediata con disposición y eficacia, según, Toso (2007) señala que “Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido”. (P.9).

Es como la empresa presta sus servicios de forma ágil y eficiente al brindar información o un producto al cliente, reduciendo al mínimo el tiempo de espera.

- **Tangibilidad**

En este aspecto de la calidad se refiere a la organización que tiene la empresa en cuanto a las instalaciones, equipos, uniformes y presentación de los empleados y limpieza todo esto son detalles que se reflejan en la imagen corporativa que maneja la empresa o entidad y que el cliente observa siempre.

1.17 La calidad del personal en la atención al cliente

“Es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos; y que al final de todo el proceso se encuentre satisfecho por hacer negocios con usted.” (Toso, 2007, p.100).

La calidad del personal es el conjunto de conocimientos y habilidades que el personal debe tener para brindar un servicio competente y lograr vender el producto o el servicio que oferta la empresa o entidad.

1.17.1 Objetivo de la calidad del personal

“Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, y por otra, puede ser el lograr la máxima productividad de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades” (Toso, 2007, p.101).

Es tener gente productiva que este altamente capacitada para enfrentar retos y cumplir las expectativas de los clientes brindando servicios óptimos con el propósito de fidelizar al cliente con la marca y generando utilidades para la empresa.

1.17.2 Actitudes positivas que generan calidad

- **Receptividad**

Según Toso (2007) indica” interesarme por lo que sucede, registrando lo que pasa dentro de mí y a mi alrededor” (p.123).

El personal de atención al cliente debe estar dispuesto a escuchar al cliente, sin olvidar su entorno laboral que es parte de su trabajo esto permite prestar un servicio de calidad y que el cliente este satisfecho.

- **Apertura**

Es la predisposición que tiene el personal para enfrentar retos, solucionar conflictos y aprovechar las oportunidades, dejando atrás los egoísmos y los malos hábitos que lo perjudican.

- **Tomar riesgos**

Es la toma de decisiones que pueden ser beneficiosas tanto para la empresa como a nivel profesional, Toso (2007) menciona que es “Aceptar la posibilidad del fracaso y error como parte necesaria y riesgosa de mi crecimiento y del reto constante de lograr mis objetivos” (P.123).

Es la capacidad que tiene una persona frente a un problema brindando soluciones al cliente, sin perjudicar económicamente la empresa en la que trabaja.

- **Gusto por experimentar**

Es el interés que pone una persona por aprender e innovar en su trabajo, mejorando con el pasar del tiempo y experimentando tanto fracasos, como triunfos.

1.18 Clases de clientes

Existen clientes de distinta índole en las junglas de las empresas (recordemos que hay clientes internos también), los mercados y servicios. Sus características varían; sin embargo, se han venido realizando perfiles de estos personajes que de alguna u otra manera lo hemos personificado o emulado en nuestro actuar diario como demandantes de servicios de calidad de las empresas (Plancarte, 1998, p.93).

- **El quejoso:** este tipo de cliente nada le parece bien, se fija en cada detalle y todo le parece mal y nunca logra sentirse satisfecho.
- **El terco:** este individuo manifiesta su incomodidad por todo, cuando se centra en algo se pone necio y cree tener siempre la razón.
- **El impaciente:** este tipo de cliente es acelerado quiere que todo sea rápido y se molesta cuando la gente no va a su ritmo.
- **El sabio:** es el individuo que alardea de ser un todólogo preparado y piensa que resolvería y atendería todo más rápido.
- **El cebo:** este tipo de cliente todo le da igual nunca se queja y tiende a ser conformista.

1.19 Manejo de quejas

Dentro del servicio al cliente siempre va a existir un cliente que no está de acuerdo con los servicios o productos y usualmente presenta su respectiva queja, según Stevens (2012) manifiesta “El elemento clave es la habilidad de primero entender los derechos y las necesidades de otras personas y si lo que necesita es apaciguar la conducta agresiva de alguien más entonces tiene total sentido” (P. 99).

Por ellos primero hay que empezar poniéndose en los zapatos del cliente y hacerle sentir escuchado siempre teniendo una conducta firme y enérgica para la rápida solución del conflicto.

1.20 Comunicación eficaz

En el servicio al cliente mantener una comunicación fluida y acertada es muy importante ya que de ello depende atraer a los clientes y llevar una buena relación con los compañeros de trabajo, según Villa (2014) expresa que “La comunicación es la transmisión de información entre dos o más sujetos a través de un canal. El cliente

actuará de emisor primero de un mensaje, que el empleado deberá decodificar y responder eficazmente” (P.40).

Una comunicación eficaz en el servicio al cliente tiene el firme objetivo de responder a las necesidades del cliente y que la empresa gane credibilidad ante la competencia.

1.20.1 Atención y servicio por teléfono

Vivimos en la era de las telecomunicaciones, por este motivo la atención al cliente vía telefónica se ha convertido en una herramienta para atraer a los nuevos clientes según, Lescano (2014) manifiesta que “En los últimos años se ha incrementado ostensiblemente el uso del servicio telefónico para realizar negocios. La gran facilidad de este medio para reducir distancias, tiempo y costo ha sido sin duda el motor de este fenómeno” (P.59).

Estos avances tecnológicos han obligado a las empresas a organizarse para preparar adecuadamente al personal que mantendrá las comunicaciones con los clientes.

1.21 Gerencia del servicio

En la actualidad las empresas o entidades buscan la satisfacción del cliente realizan encuestas para saber qué es lo que desea el consumidor según, Uribe (2013)”Es un enfoque vertical de toda organización que empieza con la naturaleza de la experiencia del cliente y crea estrategias y tácticas que maximizan la calidad de esa experiencia.” (P.100)

Por ello la gerencia del servicio busca que el negocio o servicios que esta brinde este dirigido netamente a los cliente con el propósito de darle una experiencia única y así asegurar la permanencia en el mercado.

1.21.1 Las relaciones son vitales

En el servicio al cliente mantener buenas relaciones laborales con los clientes internos o externos es muy importante, según Tschohl (2009) menciona que “Las relaciones con nuestros clientes dependen en gran medida de una relación amistosa y de colaboración con nuestro jefe, colegas y subordinados. Toda persona de servicio a clientes depende de los demás para que le asistan hacer bien su trabajo”. (P.105).

Las capacitaciones en servicio al cliente y el compañerismo son determinantes a la hora de realizar un trabajo efectivo que beneficie tanto a la empresa como a los clientes que la visitan.

1.21.2 El servicio como equipo

Las empresas son como un equipo de fútbol en donde todos compiten, también quieren jugar y ganar el partido según Prieto (2010) manifiesta que “El trabajo en equipo es una estrategia moderna y dinámica que contribuye al desarrollo económico y social de las organizaciones” (P.105).

Por ello dentro de una organización formar y mantener un buen equipo de trabajo beneficia positivamente, promueve el desarrollo además de brindarle una ventaja competitiva en el mercado ya que los clientes sentirán confianza en los productos y servicios que esta ofrezca.

1.21.3 El ambiente laboral

En una organización el ambiente laboral influye en a nivel productivo, administrativo y atención al cliente, según Martínez (2016) manifiesta que “Una de las mejores maneras es hacer lo mejor posible para disfrutar de un ambiente laboral positivo que, como es sabido, influye de manera positiva en el compromiso personal con los objetivos, la misión y la visión establecidos por la organización” (P100).

De esta forma, lograría la satisfacción del público interno y esto se verá reflejado en el cumplimiento eficaz de las funciones del personal que labora en la organización brindando al público externo servicios de calidad con calidez.

1.22 Fidelización del cliente

Toda organización busca, e implementa estrategias para ganar nuevos clientes y mantener sus relaciones de compra y venta de servicios o productos, según Virué (2016) expresa que “La fidelización de clientes hace referencia al conjunto de acciones puestas en marcha por una empresa para conseguir que sus clientes continúen consumiendo sus productos o servicios a lo largo del tiempo.” (P.7).

En la actualidad y con la saturación de los mercados, para una empresa no basta la satisfacción del cliente su éxito y permanencia en el mercado depende de su lista de clientes que siempre vuelven a consumir el producto, por ello dichas empresas invierten en publicidad y el marketing.

1.23 Perfil del personal en atención al cliente

El personal de atención al cliente son los principales promotores de la empresa cumplen y satisfacen las necesidades de los clientes.

Las personas que se dedican de manera específica a entrar en contacto con los clientes –con el objetivo de vender el producto o servicio- deben de contar con unos atributos especiales para adelantar su gestión sin bajar la guardia en ningún momento. Entre ellos encontramos la humildad, la tolerancia al fracaso, la perseverancia, y el ímpetu, el amor a los retos y a la creatividad. (Vallejo G. y Sánchez F., 2011, p. 190).

En la selección de personal para el área de atención al cliente es de vital importancia asegurarse que el personal tenga facilidad de palabra para mantener conversaciones amenas y que logre transmitir empatía con el cliente.

1.24 Posicionamiento teórico

El proceso de selección de personal es muy importante dentro de institución ya que el talento humano que ocupara la vacante le dará la credibilidad que necesita a la entidad mediante la atención al cliente, el manejo adecuado de recursos, el producto o servicio de calidad que se genere y se entregue a sus clientes, lo que le permitirá crecer y cumplir con su visión y misión.

Dentro de este proceso se enmarca ciertos factores que inciden en esta selección de personal como son: el definir qué tipo de perfil profesional necesita la empresa para que este sea ocupado por el candidato idóneo, además precisar qué tipo de canal se pretende utilizar para ofertar el puesto, también que tipos de pruebas se aplican a los candidatos y que validez tienen estas al momento de tomar las decisión.

Estos factores evidencian si el proceso de selección de personal fue adecuado y se eligió un candidato capacitado, que proporcionará a la empresa lo que está realmente necesite. Otorgando confiabilidad y validez al proceso de selección de personal de la entidad.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

2.1 Tipos de Investigación

2.1.1 Investigación documental

En este tipo de investigaciones se buscó fuentes escritas, que ayuden en la construcción del marco teórico, ya que se basa en documentos válidos, los cuales permiten buscar e interpretar de la mejor manera cuales son los procesos de selección de personal más idóneos a aplicar en las instituciones de Montufar y Bolívar.

2.1.2 Investigación de campo

En este tipo de investigación es necesario estar en contacto con el lugar, en donde se va a realizar la investigación lo cual permite ampliar los conocimientos en base a la información adquirida, por medio de la observación y las encuestas aplicadas al personal que labora en las instituciones municipales del cantón Bolívar y Montufar.

2.1.3 Investigación descriptiva

Esta investigación dentro del proceso de selección permite el análisis de un objeto señalando sus características fundamentales conociendo sus situaciones, costumbres y actividades predominantes por medio de la interpretación correcta de las encuestas.

2.2 Métodos de la investigación

2.2.1 Método inductivo

Mediante este método se hace un análisis de toda la información recolectada en la investigación de procesos de selección, lo que nos permite definir las recomendaciones y las conclusiones, basándonos en las observaciones sistemáticas de la realidad.

2.2.2 Método descriptivo

Para la investigación de procesos de selección de personal se utiliza el método descriptivo que consiste en escribir y evaluar ciertas características de la investigación, ya que permite la recolección, el análisis de los datos y la verificación de variables relacionadas.

2.2.3 Método estadístico

Este permite analizar los resultados de la investigación por medio de una tabulación que genera datos estadísticos, lo cual ayuda a interpretar la situación actual del problema de proceso de selección de personal.

2.3 Técnicas de la investigación

2.3.1 Encuestas:

Esta técnica fue aplicada al personal administrativo y usuarios del Municipio del Cantón Bolívar y Montúfar, además permite obtener datos del objeto de estudio mediante la aplicación de las encuestas.

2.3.2 Entrevista:

Esta técnica consiste en un conjunto de preguntas en base al tema a investigar, para la recolección de datos, fue aplicada al Director del Departamento de Talento Humano del Municipio del Cantón Bolívar y Montúfar.

2.4 Matriz de relación

Objetivos de diagnostico	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuentes de Información
Establecer los factores que inciden en la selección de personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Selección de personal del Municipio del Cantón Bolívar y Montúfar. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia Conocimientos Estudios realizados Imagen personal Eficacia de la selección del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo. Usuarios. Director del Departamento de talento Humano.
Determinar los factores que inciden en la selección de personal de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente del Municipio del Cantón Bolívar y Montúfar. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en atención al cliente. Importancia de la atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Personal administrativo. Director del Departamento de talento Humano.

2.5 Población y muestra.

DENOMINACIÓN DEL GRUPO	NÚMERO DE INTEGRANTES
Personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montúfar.	41
Usuarios del cantón Montúfar.	30
Personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	30
Usuarios del cantón del Bolívar.	30
Total.	121

CAPITULO III

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 Resultado de las encuestas aplicadas a los administrativos del GAD Municipal de Bolívar.

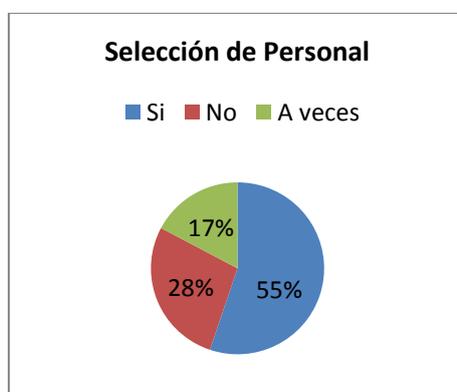
1. ¿Conoce usted acerca del proceso de selección de personal?

Tabla 1

Variable	Frecuencia
Si	16
No	8
A veces	5
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: tabla 1

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los administrativos conocen acerca del proceso de selección de personal, por lo cual existe un porcentaje menor al cincuenta por ciento que no conocen acerca del proceso de selección del personal, por lo que es importante dar a conocer sobre este tema a los administrativos.

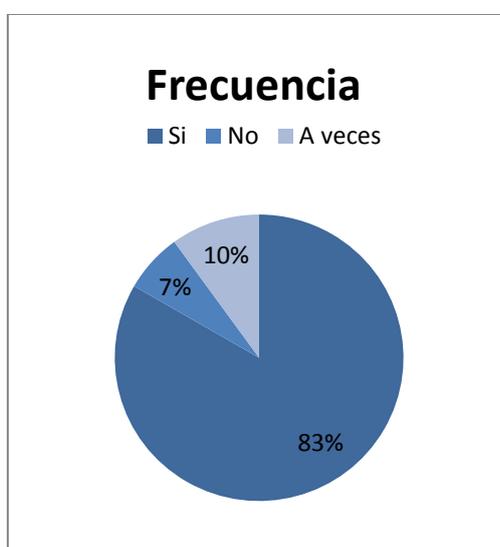
2. ¿Cree usted que la experiencia y capacitación es importante en la hoja de vida para ser seleccionado en un concurso de merecimientos?

Tabla 2

Variable	Frecuencia
Si	25
No	2
A veces	3
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 2

Elaborado por Dayana Valencia

Interpretación:

Según el resultado de las encuestas la mayor parte de los administrativos respondieron que la experiencia y capacitación son muy importantes en el proceso de selección de personal ya que afianza los conocimientos de la persona, mientras que un porcentaje menor al treinta por ciento respondió que no es tan importante ya que esto impide que los jóvenes puedan acceder a un lugar de trabajo.

3. ¿Usted piensa que el proceso de selección de personal que fue aplicado a usted fue excelente?

Tabla 3

Variable	Frecuencia
Si	26
No	2
A veces	2
Total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Los resultados que arrojaron las encuestas fue que la mayor parte de los administrativos respondieron que el proceso de selección de personal que ellos experimentaron fue “excelente” y cumplió sus expectativas mientras que una pequeña minoría respondió que el proceso no fue tan excelente por lo que se debe seguir mejorando el proceso mediante la aplicación de nuevos métodos o mejorar los ya existentes.

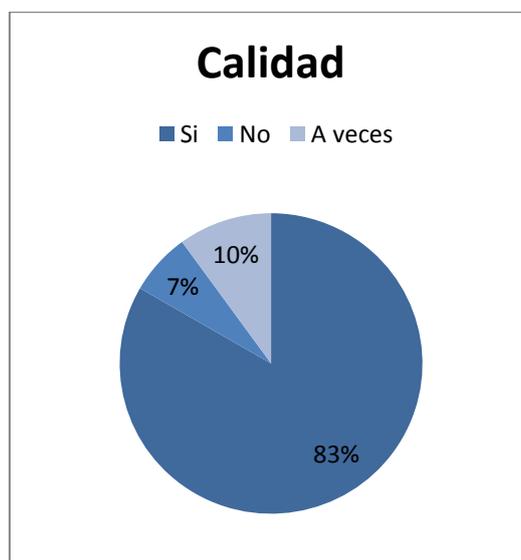
4. ¿Cree usted que el proceso de selección de personal que fue aplicado a usted es confiable?

Tabla 4

Variable	Frecuencia
Si	25
No	2
A veces	3
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: tabla 4

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayoría de los administrativos respondieron que “si”, el proceso de selección de personal es confiable, por lo tanto ellos volverían a experimentar este proceso, si ellos en un futuro lo requerirían mientras que la minoría respondió que no confían mucho en el proceso de selección de personal.

5. ¿Piensa usted que la atención al usuario/cliente es importante?

Tabla 5

Variable	Frecuencia
Si	30
No	0
A veces	0
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas, el cien por ciento de los administrativos respondieron que la atención al cliente o usuario es “muy importante” ya que esta le da credibilidad a una entidad y es necesaria la capacitación continua en la atención al cliente que beneficiara a la institución en el futuro.

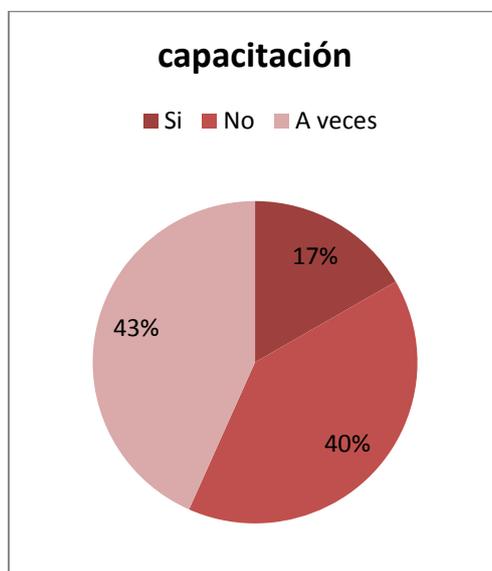
6. ¿Recibe usted capacitaciones acerca de atención al cliente y relaciones humanas en su institución?

Tabla 6

Variable	Frecuencia
Si	5
No	12
A veces	13
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los administrativos respondieron que las capacitaciones acerca de la atención al cliente o usuario se realizan pocas veces, mientras que la menor parte respondió que sí han recibido, por ello es necesario la implementación de más capacitaciones acerca del tema para que el personal este altamente calificado.

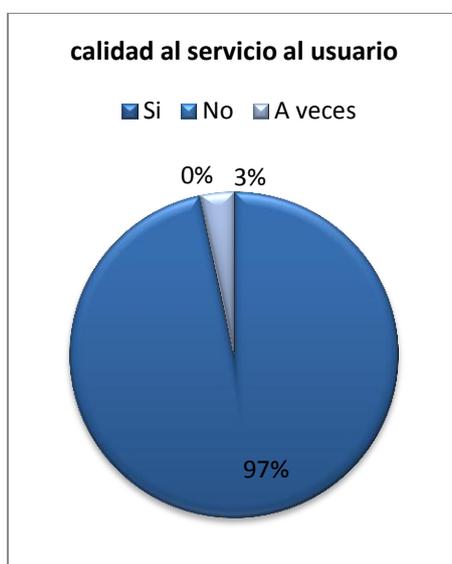
7. ¿Cree usted que la calidad del servicio al usuario/cliente es parte de la identidad de la Institución?

Tabla 7

Variable	Frecuencia
Si	29
No	0
A veces	1
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación

La mayor parte de los administrativos respondió que la calidad en el servicio al cliente es muy importante en la imagen corporativa que maneja la institución, por lo tanto se requiere seguir trabajando en fomentar la calidad al buen servicio al usuario, mientras que el tres por ciento de los encuestados no está de acuerdo con que la calidad al usuario representa a la imagen de la institución.

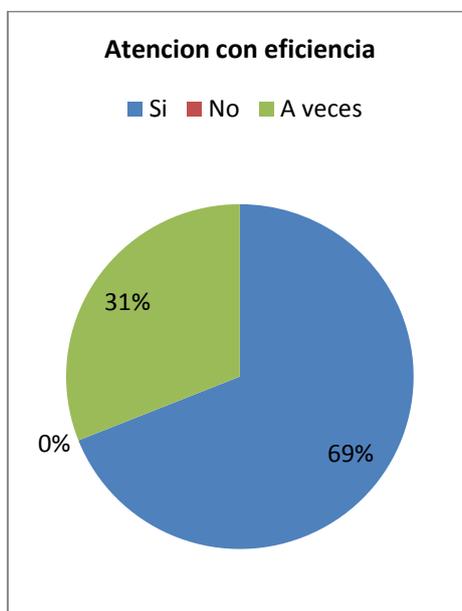
8 ¿Cree que su compañero de trabajo atiende con eficiencia al usuario que lo visita?

Tabla 8

Variable	Frecuencia
Si	20
No	0
A veces	9
total	29

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación

La mayor parte de los administrativos afirma que sus compañeros atienden con eficiencia a los usuarios, por lo tanto se denota la práctica de atención al cliente y calidez en el servicio, mientras que existe una parte menor al cincuenta por ciento que manifiesta que su compañero de trabajo no atiende con eficacia a los usuarios, por ello es necesario realizar talleres de atención al cliente para ser más eficientes.

9 ¿Usted direcciona al usuario para que este realice su respectivo trámite?

Tabla 9

Variable	Frecuencia
Si	29
No	1
A veces	0
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia.



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Dayana Valencia.

Interpretación:

Casi todos los administrativos que fueron encuestados manifiestan que se direcciona a los diferentes usuarios que acuden a la institución, por ello es importante recordar que prestar un buen servicio es imperativo ya que es una institución que siempre servirá al pueblo. Sin embargo una tres por ciento de los encuestados respondió que no direccionan a los usuarios ya que ellos no están en contacto con ellos.

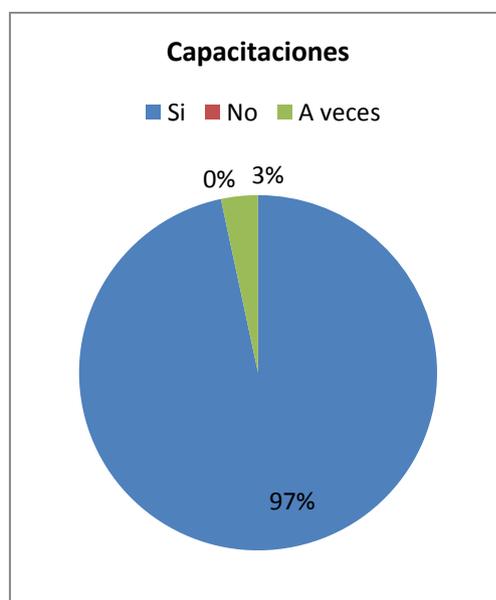
10 ¿Usted cree que durante el año, al menos debería recibir tres o dos capacitaciones sobre ciudadanía, atención al cliente o relaciones humanas?

Tabla 10

Variable	Frecuencia
Si	29
No	0
A veces	1
total	30

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas una gran parte de los administrativos respondieron que ellos están de acuerdo en recibir capacitaciones de atención al usuario, relaciones humanas y ciudadanía, esto beneficiaría a la institución ya que el personal estaría altamente capacitado.

3.2 Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios del Cantón Bolívar.

1. ¿Usted es recibido cortésmente cuando acude a la Institución a realizar sus respectivas gestiones?

Tabla 11

Variable	Frecuencia
Si	8
No	13
A veces	10
Total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mitad de los usuarios encuestados respondió que cuando acude a la institución no son recibidos cortésmente, por lo que se requiere que la institución realice capacitaciones acerca de este tema ya que está en juego la credibilidad de la institución, mientras que una cuarta parte de los usuarios respondió que si había sido bien recibido.

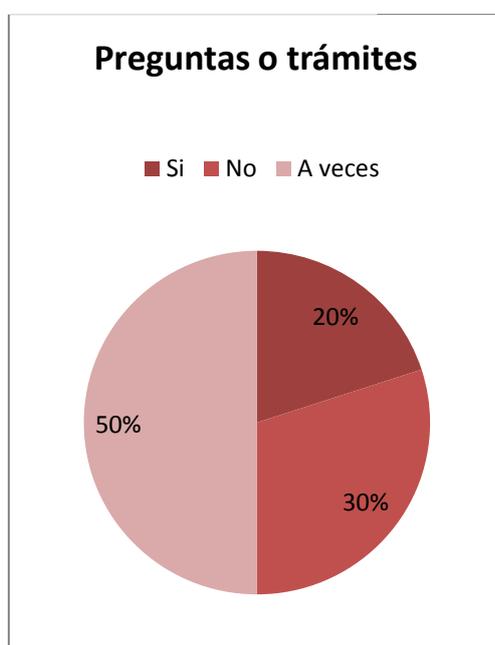
2.¿El personal administrativo del municipio solventa sus necesidades como: preguntas o trámites?

Tabla 12

Variable	Frecuencia
Si	6
No	9
A veces	15
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios respondió que a veces sus trámites o preguntas son respondidas en su totalidad, por ello se recomienda a la institución prestar mayor atención a los requerimientos de los usuarios, mientras que un veinte por ciento respondió que sus trámites fueron resueltos.

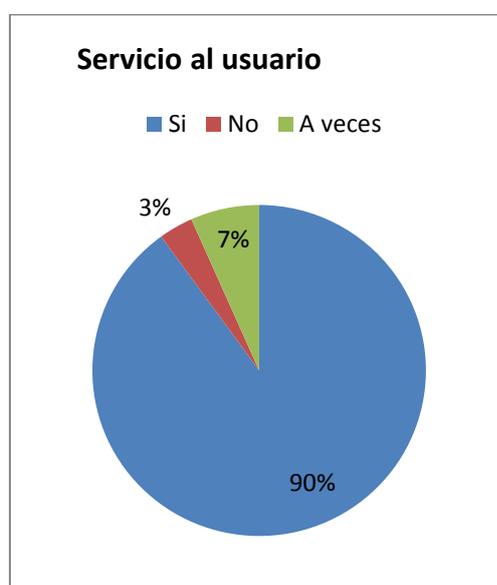
3 ¿Usted piensa que brindar un buen servicio al usuario es importante?

Tabla 13

Variable	Frecuencia
Si	27
No	1
A veces	2
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según el resultado de las encuestas la mayor parte de los usuarios, piensan que un dar un buen servicio al cliente es fundamental ya que los Municipios están para servir a la ciudadanía, por ello se recomienda que el personal que labora esté altamente capacitado y que sea eficiente.

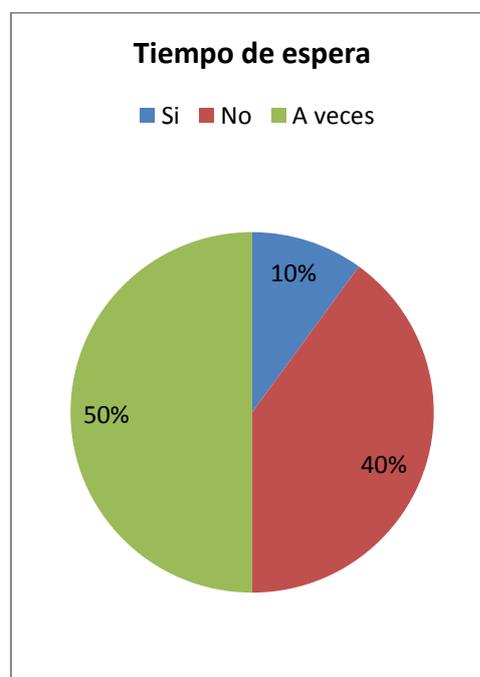
4 ¿Usted cree que el tiempo de espera para su requerimiento es acertado?

Tabla 14

Variable	Frecuencia
Si	3
No	12
A veces	15
Total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El cincuenta por ciento de los usuarios encuestados respondió que a veces el tiempo de espera para sus trámites es acertado, mientras que existe un porcentaje menor al cincuenta por ciento que está en desacuerdo ya que se demora más tiempo de lo necesario, lo que les ocasiona molestias y retrasos, por ello se recomienda agilizar los trámites de los usuarios para evitar este tipo de inconvenientes.

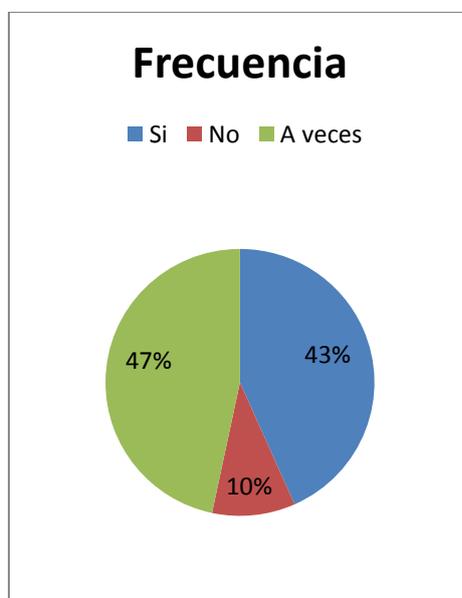
5 ¿Usted cree que el personal administrativo que labora en la Institución está altamente capacitado?

Tabla 15

Variable	Frecuencia
Si	13
No	3
A veces	14
Total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios encuestados respondió que, el personal que trabaja en la institución debe estar capacitado ya que están dirigiendo una institución en beneficio del pueblo, mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento respondió que a veces los que trabajan allí no están muy capacitados y esto ocasiona un mal servicio a la ciudadanía.

6 ¿Usted cree que la institución debería implementar servicios en línea?

Tabla 16

Variable	Frecuencia
Si	30
No	0
A veces	0
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según el resultado de las encuestas el cien por ciento de los usuarios respondió que la institución debería implementar servicios en línea ya que esto permitiría una tramitación más rápida, beneficiando a los usuarios y a la misma institución.

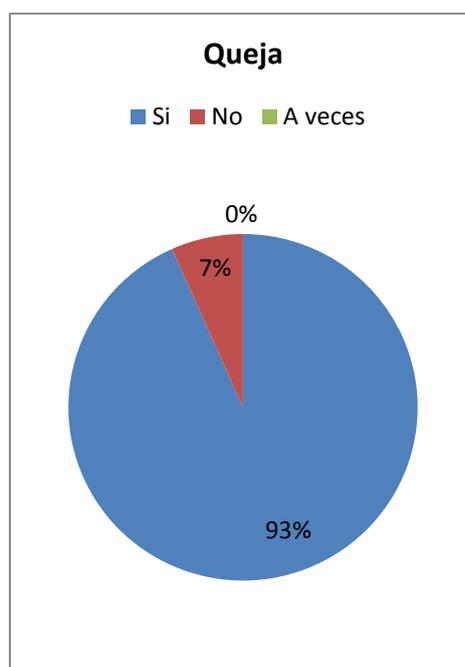
7 ¿Si usted recibió un mal servicio o su requerimiento no fue atendido, usted presentaría una queja?

Tabla 17

Variable	Frecuencia
Si	28
No	2
A veces	0
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Dayana Valencia.

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios encuestados afirmó que en caso de recibir un mal servicio, o ser atendidos mal, ellos presentarían una queja, con el propósito de ser escuchados ya que la institución debe estar siempre al servicio del pueblo.

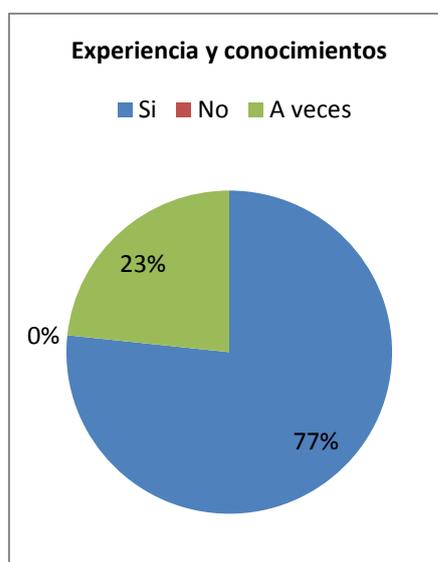
8 ¿Usted cree que la experiencia laboral y conocimientos son importantes al momento de participar en un proceso de selección?

Tabla 18

Variable	Frecuencia
Si	23
No	0
A veces	7
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios respondió que el conocimiento y experiencia laboral son requisitos fundamentales a la hora de buscar empleo o estar participando en un proceso de selección de personal, mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento cree que a veces estas dos variables no son tan importantes ya que en algunos casos si dan oportunidad a los que no tienen experiencia.

9 ¿Usted ha participado en un proceso de selección de personal?

Tabla 19

Variable	Frecuencia
Si	24
No	6
A veces	0
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según el resultado de las encuestas un porcentaje superior al cincuenta por ciento de los usuarios si ha participado en un proceso de selección, mientras que un veinte por ciento de los encuestados no ha participado de este proceso ya que su actividad económica es la agricultura.

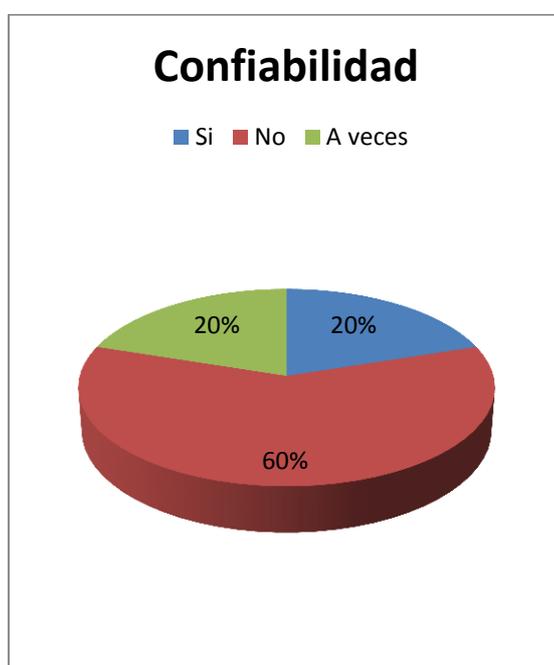
10 ¿Usted cree que el proceso de selección de personal es confiable?

Tabla 20

Variable	Frecuencia
Si	6
No	18
A veces	6
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Bolívar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios afirman que los procesos de selección de personal no son tan confiables por lo tanto se recomienda transparentar más el proceso, sin embargo un porcentaje menor al cincuenta por ciento respondió que a veces estos procesos son verídicos.

3.3 Resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los Administrativos del Cantón Montufar.

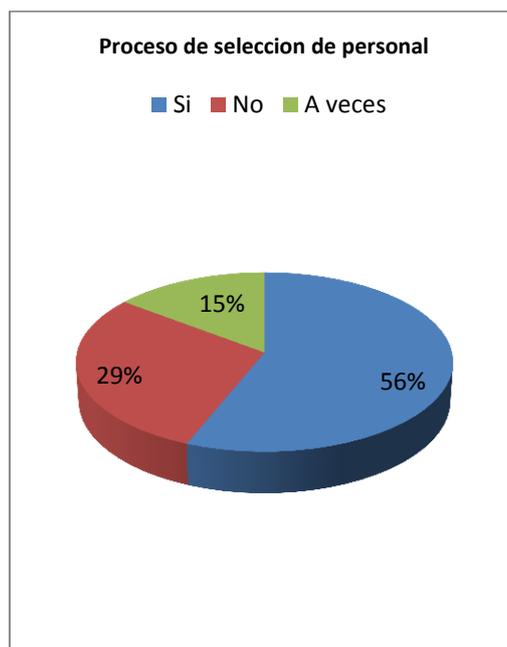
1. ¿Conoce usted acerca del proceso de selección de personal?

Tabla 21

Variable	Frecuencia
Si	23
No	12
A veces	6
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Los resultados que arrojaron las encuestas es que la mayor parte de los administrativos si conoce acerca del proceso de selección de personal, mientras que la minoría no conoce de este tema y muy pocos han participado de este proceso tan importante ya que evalúa al personal que labora en la institución.

2. ¿Cree usted que la experiencia y capacitación es importante en la hoja de vida para ser seleccionado en un concurso de merecimientos?

Tabla 22

Variable	Frecuencia
Si	30
No	5
A veces	6
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 22

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que arrojó las encuestas es que la mayor parte de los administrativos respondió que la experiencia y capacitación son importantes al momento de participar en un concurso de méritos y oposición mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento respondió que la experiencia no da apertura a que participen los jóvenes.

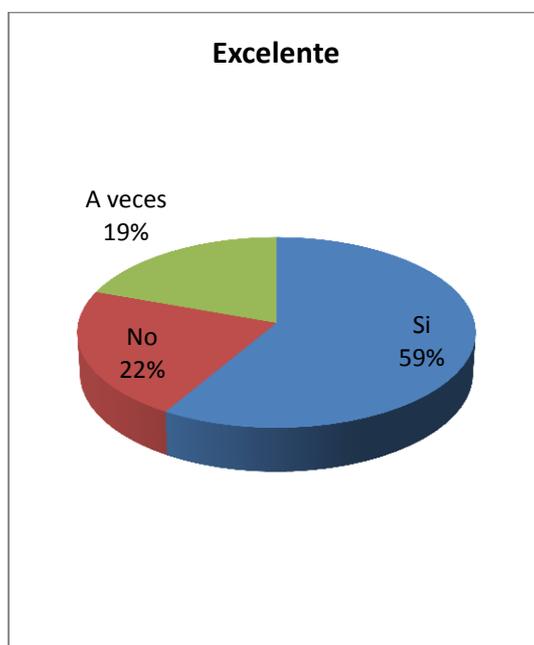
3. ¿Usted piensa que el proceso de selección de personal que fue aplicado a usted fue excelente?

Tabla 23

Variable	Frecuencia
Si	24
No	9
A veces	8
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 23

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que arrojó las encuestas es que la mayor parte de los administrativos afirma que el proceso de selección que fue aplicado a ellos fue excelente, mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento no está de acuerdo, por lo que es importante mejorar el estándar de excelencia para el proceso de selección del personal.

4. ¿Cree usted que el proceso de selección de personal que fue aplicado a usted es confiable?

Tabla 24

Variable	Frecuencia
Si	30
No	8
A veces	3
total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado de las encuestas aplicadas revela que la mayor parte de los administrativos cree que los procesos de selección que fue aplicada a ellos si fue confiable mientras que, una pequeña minoría cree que no fue tan confiable, por lo que se recomienda que este proceso sea más transparente con el propósito de darle al asunto la confiabilidad.

5. ¿Piensa usted que la atención al usuario/cliente es importante?

Tabla 25

Variable	Frecuencia
Si	41
No	0
A veces	0
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 25

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que arroja la encuesta es que el cien por ciento de los administrativos afirma que si es importante la atención al usuario, por lo que se recomienda realizar capacitación acerca de este tema tan significativo que involucra a los clientes internos y externos.

6. ¿Recibe usted capacitaciones acerca de atención al cliente y relaciones humanas en su institución?

Tabla 26

Variable	Frecuencia
Si	14
No	11
A veces	16
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 26

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado de la encuesta reveló que un porcentaje menor al cincuenta por ciento de los administrativos recibió capacitación acerca de atención al usuario y relaciones humanas, mientras que, otro porcentaje menor al cuarenta por ciento dijo no haber recibido por lo que se sugiere a la institución realizar más capacitación con el propósito de que se mejore la calidad del servicio a la ciudadanía.

7.¿Cree usted que la calidad del servicio al usuario/cliente es parte de la identidad de la Institución?

Tabla 27

Variable	Frecuencia
Si	38
No	3
A veces	0
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 27

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado de las encuestas reveló que casi todos de los administrativos creen que si es muy importante tener calidad en el servicio al cliente ya que ellos como servidores públicos están para servir con eficiencia al pueblo, por lo que se recomienda trabajar para que la calidad sea parte de la cultura institucional.

8. ¿Cree que su compañero de trabajo atiende con eficiencia al usuario que lo visita?

Tabla 28

Variable	Frecuencia
Si	25
No	12
A veces	4
Total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 28

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que arrojó las encuestas es que la mayor parte de los administrativos cree que su compañero de trabajo recibe adecuadamente a los usuarios que lo visitan, mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento cree que sus compañeros no reciben bien a sus usuarios, por lo que se sugiere más control y capacitaciones en atención al cliente.

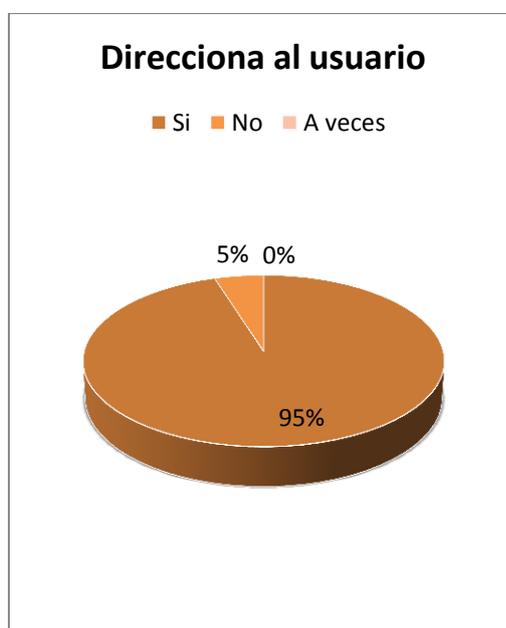
9. ¿Usted direcciona al usuario para que este realice su respectivo trámite?

Tabla 29

Variable	Frecuencia
Si	39
No	2
A veces	0
total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 29

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas, casi todos los administrativos respondieron que ellos si direccionan a los usuarios cuando estos necesitan realizar sus trámites mientras que una mínima parte, no realiza está, ya que no tiene mucha interacción con el público.

10. ¿Usted cree que durante el año, al menos debería recibir tres o dos capacitaciones sobre ciudadanía, atención al cliente o relaciones humanas?

Tabla 30

Variable	Frecuencia
Si	39
No	1
A veces	1
total	41

Fuente: Encuesta a los Administrativos del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 30

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según los resultados de las encuestas casi todos de los administrativos está de acuerdo que en el año deberían recibir capacitaciones en ciudadanía, relaciones humanas, y atención al cliente, por lo que se sugiere que la institución realice este tipo de talleres con el propósito de que el personal este altamente capacitado y motivado en su área de trabajo.

3.4 resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios del GAD municipal del Cantón Montúfar.

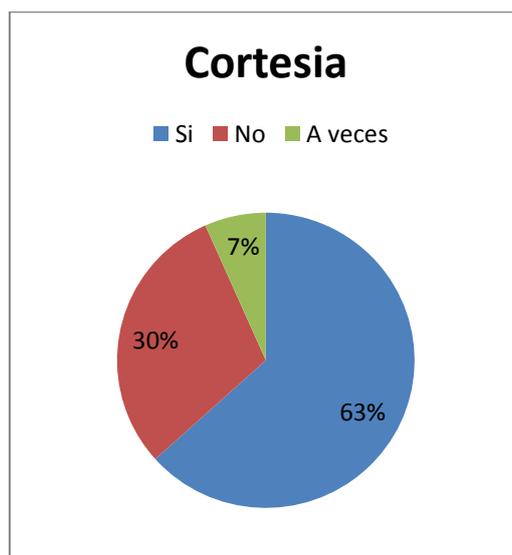
1. ¿Usted es recibido cortésmente cuando acude a la Institución a realizar sus respectivas gestiones?

Tabla 31

Variable	Frecuencia
Si	19
No	9
A veces	2
total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 31

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que arrojan las encuestas es que la mayor parte de los usuarios afirman que son recibidos cortésmente cuando asisten a las instituciones a realizar sus respectivos tramites, mientras que un porcentaje del treinta por ciento contestó que no son bien recibidos por lo que se recomienda trabajar en este tema para que todos los usuarios que acuden tengan una buena imagen de la institución.

2. ¿El personal administrativo del municipio solventa sus necesidades como: preguntas o trámites?

Tabla 32

Variable	Frecuencia
Si	9
No	2
A veces	19
Total	30

Fuente: Encuesta a los Usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 32

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado de las encuestas indica que la mayor parte de los usuarios afirma que a veces sus necesidades son solventadas por la institución, mientras que un porcentaje del treinta por ciento menciona que sus trámites son resueltos, por lo que se recomienda trabajar para que este índice cambie de forma positiva.

3. ¿Usted piensa que brindar un buen servicio al usuario es importante?

Tabla 33

Variable	Frecuencia
Si	29
No	1
A veces	0
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 33

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Es resultado que revelaron las encuestas, casi todos los usuarios respondieron que brindar un buen servicio a la ciudadanía es primordial, por lo que la institución debe prestar mucha atención a este asunto y seguir mejorando en los servicios que presta a la población.

4. ¿Usted cree que el tiempo de espera para su requerimiento es acertado?

Tabla 34

Variable	Frecuencia
Si	10
No	5
A veces	15
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 34

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que arrojó la encuesta, la mitad de los usuarios piensa que a veces el tiempo para su requerimiento es acertado, mientras que un porcentaje del treinta y tres por ciento cree que no es acertado el tiempo de espera, por lo se recomienda mejorar y dar cumplimiento a los plazos establecidos.

5. ¿Usted cree que el personal administrativo que labora en la Institución está altamente capacitado?

Tabla 35

Variable	Frecuencia
Si	17
No	3
A veces	10
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 35

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios encuestados respondió que, el personal que trabaja en la institución debe estar capacitado ya que están dirigiendo una institución en beneficio del pueblo, mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento respondió que a veces los que trabajan allí no están muy capacitados y esto ocasiona un mal servicio a la ciudadanía.

6. ¿Usted cree que la institución debería implementar servicios en línea?

Tabla 36

Variable	Frecuencia
Si	29
No	3
A veces	1
Total	33

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 36

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios revela que una gran parte afirma que la institución debería implementar los servicios en línea para facilitar el trámite al usuario, mientras que un porcentaje menor al veinte por ciento no está de acuerdo, por lo se sugiere una socialización e implementar este tipo de programas.

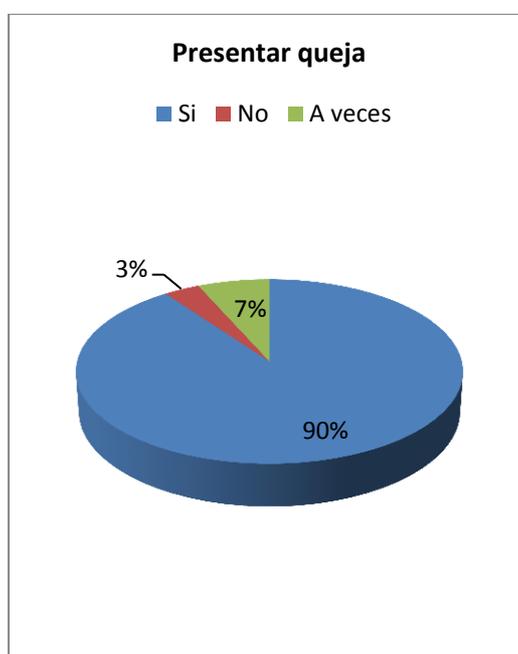
7. ¿Si usted recibió un mal servicio o su requerimiento no fue atendido, usted presentaría una queja?

Tabla 37

Variable	Frecuencia
Si	27
No	1
A veces	2
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 37

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios encuestados afirmó que en caso de recibir un mal servicio, o ser atendidos mal, ellos presentarían una queja, con el propósito de ser escuchados ya que la institución debe estar siempre al servicio del pueblo.

8. ¿Usted cree que la experiencia laboral y conocimientos son importantes al momento de participar en un proceso de selección?

Tabla 38

Variable	Frecuencia
Si	21
No	3
A veces	6
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 38

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

La mayor parte de los usuarios afirman que la experiencia y capacitación son los requisitos más comunes al momento de participar en un proceso de selección. Mientras que un porcentaje menor al cincuenta por ciento cree que esos requisitos no son tan importantes, ya que estos parámetros podrían ser limitantes al momento de participar en un proceso de selección.

9. ¿Usted ha participado en un proceso de selección de personal?

Tabla 39

Variable	Frecuencia
Si	17
No	12
A veces	1
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 39

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado que revelan las encuestas, el cincuenta y siete por ciento de los usuarios conocen los procesos de selección de personal, sin embargo un porcentaje menor al cincuenta por ciento no conocen estos procesos, por lo cual se sugiere brindar talleres para que la ciudadanía pueda participar en un concurso de méritos.

10. ¿Usted cree que el proceso de selección de personal es confiable?

Tabla 40

Variable	Frecuencia
Si	8
No	12
A veces	10
Total	30

Fuente: Encuesta a los usuarios del municipio de Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 40

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

El resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios revela que un porcentaje del cuarenta por ciento de los usuarios no cree que el proceso de selección de personal sea confiable. Mientras que un porcentaje menor al cuarenta por ciento cree que a veces es confiable, por lo cual se sugiere a la institución mejorar y transparentar el sistema de proceso de selección de personal.

3.5 Resultados de las entrevistas realizadas al personal de talento humano del GAD Municipal de Montúfar y Bolívar.

1. ¿Realiza usted un análisis del perfil profesional para definir las características que debe poseer el aspirante?

La conclusión que me muestra la tabla de apoyo es que si se realiza un análisis correspondiente al perfil profesional que requiere la institución, en donde se fijan responsabilidades y funciones para el puesto.

2. ¿Qué tan efectiva es la plataforma Red Socio Empleo al momento de reclutar nuevo personal?

La conclusión que arrojó la tabla de apoyo es que esta plataforma no es tan efectiva ya que tiene ciertas fallas en el sistema.

3. ¿Con qué programas cuenta la institución para realizar la selección de personal?

La conclusión que muestra la tabla de apoyo es que tanto el GAD Municipal de Bolívar y Montúfar no cuentan con programa base para la selección de personal.

4. ¿Usted cree que es importante que los aspirantes a una vacante deben estar capacitados en atención al cliente?

La conclusión que muestra la tabla de apoyo es que los aspirantes deben estar altamente capacitados en atención al cliente calificado ya que directa o indirectamente estarán en contacto con el público.

5. ¿Qué tan importante es que los participantes del proceso de selección de personal manejen una comunicación fluida y una imagen profesional?

En conclusión para el proceso de selección de personal es importante que los aspirantes a una vacante demuestren una comunicación acertada y profesionalismo que permitirá medir el nivel de conocimiento y habilidades.

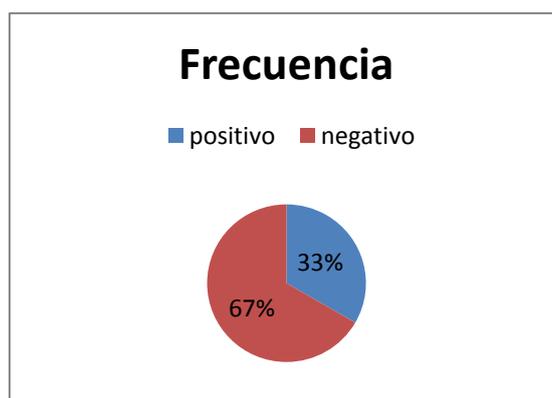
Resultados de las entrevistas respecto al proceso de selección de personal.

Tabla 41

Variable	Frecuencia
positivo	1
negativo	2
Total	3

Fuente: Directores de talento Humano del Municipio de Bolívar Y Montúfar.

Elaborado por: Dayana Valencia



Fuente: Tabla 41

Elaborado por: Dayana Valencia

Interpretación:

Según el resultado que arroja el gráfico es 67% negativo ya que ellos manifiestan que el personal que labora en la institución no conocen del proceso de selección ya que la mayor parte de ellos labora con contratos de periodos cortos, mientras que un porcentaje menor al cuarenta por ciento es positivo por lo que se recomienda aplicar procesos de selección para garantizar, que el personal que labora en la institución está altamente capacitado.

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

“Guía para el proceso de selección de personal para los GADS cantonales de Bolívar y Montúfar”.

4.2 Justificación

Esta propuesta tiene como propósito orientar a los encargados del proceso de selección de personal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones Bolívar y Montúfar para que ellos seleccionen al personal más capacitado, lo cual beneficiará a la entidad.

Mediante la aplicación el proceso de selección de personal la institución podrá contar con un miembro proactivo, competente en las actividades administrativas y que brinde a los usuarios o clientes un buen servicio, mejorando la imagen de la institución.

4.3 Fundamentación

La presente guía de procesos de selección de personal servirá como una herramienta de apoyo o como una fuente de consulta para el Departamento de talento Humano ya que ellos son los encargados del proceso de selección de personal de los GADS del Cantón Bolívar y Montúfar, en donde se podrá conocer los parámetros para el reclutamiento, la recepción y revisión de hojas de vida de los aspirantes, así como también la memoria del proceso.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo general

Elaborar una guía para el proceso de selección del personal de atención al cliente y administrativo para mejorar la atención al usuario en los GADS.

4.4.2 Objetivos específicos

- Orientar a los administradores del Talento Humano para elegir al mejor candidato para el área de atención al usuario y administrativo.
- Mejorar la competitividad del personal del talento humano que labora en la institución.
- Optimizar los niveles de atención al cliente y mantener una buena imagen de la institución.

4.5 Ubicación sectorial y física

Esta guía de proceso de selección del personal será entregada y aplicada en la provincia del Carchi, en el GAD Municipal del Cantón Bolívar que está ubicado en la calle Egas, frente al Parque central de Bolívar y en el GAD Municipal del Cantón Montúfar que está ubicado en San Gabriel, calle Sucre 03-61 y Bolívar.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

**GUÍA PARA EL PROCESO DE
SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LOS
GADS CANTONALES DE BOLÍVAR Y
MONTÚFAR.**



GAD Municipal de Montúfar

2018

Introducción

En todas las instituciones públicas se maneja distintos procesos de selección de personal por ello es muy importante elegir a las personas idóneas que van a servir a la institución y a la ciudadanía, por ende la imagen de la institución depende de la atención al usuario y la administración de la entidad.

Esta guía cuenta con pasos para la selección de personal comienza con una análisis de perfil profesional del puesto vacante; los tipos de reclutamiento que la institución puede emplear para buscar a los aspirantes; las evaluaciones para medir conocimientos, así como también la toma decisiones y la contratación del mejor candidato.

La calidad en el servicio al cliente depende de un personal que este altamente capacitado por ello esta Guía es una herramienta para elegir al personal que labore y represente a la institución, ya que el personal que se encarga de este proceso necesita este tipo de materiales que le permitan realizar un trabajo más idóneo y que en su equipo de trabajo cuente con personal que satisfaga las necesidades tanto internas como externas.

Al contar la institución con un gran equipo de trabajo podrá brindar a la ciudadanía un excelente servicio mejorando la imagen institucional, acelerando los procesos administrativos reduciendo tiempo de espera y cumpliendo eficazmente con la población.

Taller De Procesos De Selección De Personal Administrativo Y Atención Al Cliente



Srta. Mayra Villasís.
Pasante de la UTN.
Elaborado por: Dayana valencia.



Srta. Dayana Valencia.
Pasante UTN
Elaborado Por: Dayana Valencia

Paso 1:

Análisis de puestos y definición del perfil para el personal de atención al cliente.

Objetivos:

- Identificar las necesidades, responsabilidades, requisitos y la descripción de las características del puesto vacante.
- Identificar los conocimientos, habilidades que se necesitan para cubrir el puesto con eficiencia.
- Identificar los valores humanos y éticos.

Desarrollo:

Ejecución del Perfil de exigencias:	
La misión del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Cumplir con eficiencia y demostrar competencia en la institución.
Tareas y funciones a desempeñar	<ul style="list-style-type: none">• Atención al usuario• Recepción de llamadas• Elaboración y recepción de documentos.• Absolución de consultas y quejas.
Responsabilidades a asumir	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo• Cumplir horarios establecidos• Informes mensuales del desempeño laboral.
Características del ocupante del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Tener conocimientos técnicos• Disponibilidad de tiempo• Buena imagen personal• Demostrar eficiencia y profesionalismo• Ser proactivo.

Conclusión:

- Este taller va a servir para definir el perfil profesional que requiere el puesto vacante e identificar y actualizar las necesidades del puesto por lo cual es un paso muy importante dentro de la planificación del proceso de selección de personal y de atención al cliente.



Análisis de puestos
Elaborado por: Dayana Valencia

Paso 2

Reclutamiento

Objetivos:

- Buscar personas con potencial y que cumpla las expectativas del puesto.
- Atraer a los candidatos externos para que participen en el proceso de selección de personal.
- Realizar un reclutamiento interno.

Desarrollo:

Reclutamiento	
Externo	Interno
<ul style="list-style-type: none">• Publicar el perfil del puesto vacante.• Publicidad (en prensa, internet, radio, televisión).• Publicar fecha de inicio y finalización de etapa de reclutamiento.• Publicar la localización de la recepción de hoja de vida.	<ul style="list-style-type: none">• Publicidad (tablones de anuncios).• Publicar fecha de inicio y finalización de etapa de reclutamiento.• Entre el personal que labora en la institución.• Participación interna para cambio o subir de puesto

Conclusión:

- En este paso se utiliza cualquier medio de difusión autorizado con el propósito de dar la oportunidad a la ciudadanía interesada en participar del proceso de selección de personal.
- El reclutamiento también se lo realiza internamente con el propósito de brindar oportunidades de cambio o ascenso de puesto al personal que ya labora en la institución.



Redacción de anuncio de reclutamiento
Elaborado por: Dayana Valencia

Paso 3

Preselección

Objetivos:

- Verificar información según la lectura de la hoja de vida.
- Identificar que candidatos cumplen los requisitos.
- Definir a los candidatos para ocupar el puesto.

Desarrollo:

Preselección	
Verificación de hojas de vida	<ul style="list-style-type: none">• Se realiza el primer tamizaje• Observación del historial de los candidatos• Según el perfil de exigencias se escoge a los candidatos que cumplen los requisitos.• Se publica a los candidatos que pasan a la siguiente etapa.
Presentación de lista de candidatos	<ul style="list-style-type: none">• Candidatos que están calificados según el perfil de exigencias.• Publicación de fecha para el llamado de los candidatos.

Conclusión:



Revisión hojas de vida de los aspirantes
Elaborado por: Dayana Valencia

- Mediante el perfil de exigencias establecido se procede a un primer tamizaje de todas las personas que proporcionaron su hoja de vida, por ello es importante que los datos sean verídicos para evitar la pérdida de tiempo y darle al proceso la transparencia y excelencia que se necesita.

Paso 4 Pruebas

Objetivos:

- Aplicar pruebas de conocimientos técnicos.
- Identificar el nivel de conocimientos y habilidades que tienen los candidatos.
- Permitir a los candidatos demostrar sus capacidades.

Desarrollo:

Pruebas	
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas psicotécnicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas psicológicas
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de conocimiento técnico • Medir las habilidades y las destrezas • Evalúa en nivel de estudio 	<ul style="list-style-type: none"> • El resultado es informativo para la candidatura final. • Tipo de pruebas utilizadas por profesionales en psicología
<ul style="list-style-type: none"> • Sesión de evaluación 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que las instalaciones y materiales sean adecuados con el propósito de garantizar la aplicación de la prueba. • Comunicar a los candidatos cuando y donde serán aplicadas las evaluaciones. • Informar sobre los resultados, y derechos de transparencia. 	

Conclusión:



Aplicación de pruebas a las señoritas estudiantes de octavo semestre de Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Dayana Valencia

- Dentro del proceso de selección de personal es muy importante la aplicación de ciertas pruebas, ya que permite observar la conducta de los participantes así como también el nivel de conocimientos que estos tienen y como esto beneficiaría a la institución.
- Este proceso es un segundo tamizaje en donde ya se reduce al mínimo a los candidatos y ya se tiene información que será útil al momento de elegir al postulante.

Paso 5

Entrevista

Objetivos:

- Estudiar el historial del postulante.
- Explorar la trayectoria personal y profesional del postulante.
- Realizar una entrevista profunda, entre el candidato y entrevistador.

Desarrollo:

Entrevista
El entrevistador explora a profundidad las características personales del aspirante:
• Historial educativo.
• Historial profesional y de experiencia.
• Historial personal y familiar.
• Red social interna y externa.
• Situación económica.
• Intereses, motivaciones, preferencias y proyectos
• Habilidades, competencias conductuales y carencias o necesidades de formación de desarrollo.
• Disponibilidad de tiempo.
• Características personales.
• Estado físico.

Conclusión:

- El aspirante después de haber pasado por los anteriores pasos se encuentra en uno de los más importantes, donde el entrevistador realiza una conversación acerca de las características del postulante además, observa su lenguaje corporal, su fluidez de palabra, es un contacto cara a cara, que permite ver qué tipo de persona y que calidez humana demuestra.
- La entrevista es una etapa de reconocimiento que permite el análisis profundo del postulante, gracias a este paso se llega a la toma de decisiones.

Paso 6

Valoración y toma de decisión

Objetivos:

- Utilizar los resultados de las evaluaciones y entrevista con el fin de transparentar el proceso.
- Garantizar la libertad de participación y el respeto a la integridad de los seleccionadores.

Desarrollo:

Elección del candidato

- Analizar y valorar a cada candidato que fue entrevistado y evaluado.
- Realizar comparaciones de cada candidato con el perfil del puesto.
- Elegir al candidato que mejor se ajusta al perfil de exigencia y a las características de la organización.
- El seleccionador tiene la responsabilidad ética y técnica del proceso de selección de personal.

Conclusión:



Recopilación de información para la toma de decisión.
Elaborado por: Dayana Valencia

- La toma de decisión es determinante y el seleccionador debe regirse a los parámetros de ética y sustentar su decisión en las evaluaciones y entrevista para que el proceso mantenga la validez y confiabilidad, garantizando el derecho de transparencia y participación de los ciudadanos.
- La elección del candidato que mejor se adapte al perfil de exigencia elaborado por la misma institución y que este mantenga interés, motivación será determinante a la hora de cumplir las expectativas, por ello este proceso de selección de personal permite obtener personal altamente capacitado que beneficiara a la institución.

Paso 7 Contratación

Objetivos:

- Incorporar al candidato elegido a la Institución.
- Informar al candidato elegido sobre su contrato.

Desarrollo:

Contratación	
• Tener presente las normas laborales vigentes.	• Informar la fecha de incorporación.
• Aclarar los aspectos legales y contractuales.	• Despejar dudas antes de la incorporación
Acogida	
• Presentación del jefe inmediato.	• Instalaciones, materiales y equipos de oficina.
• Presentación a los miembros de la empresa o institución.	• Salud ocupacional.
• Informar acerca de las responsabilidades, funciones y objetivos.	• Derechos, beneficios y prestaciones de ley.
Integración	
• Adaptación del contratado.	• Desarrollo profesional de la persona contratada.
• Integración con el grupo de trabajo.	• Nivel de satisfacción laboral.

Conclusión:

- En la etapa de la contratación mediante una acta en donde se asienta los datos del candidato elegido, también se da paso a la examinar el contrato que detalla fecha de inicio, se explica las responsabilidades y beneficios que tiene el contratado según el código de trabajo vigente.
- Dentro de la contratación está también la etapa de la acogida cuando el contratado conoce a su superiores, al equipo humano y su lugar de trabajo en donde prestará sus servicios durante un tiempo determinado.
- El proceso de integración para el contratado dura cierto tiempo en donde él se adaptará al cambio organizacional de cada institución.

Paso 8 Memoria del proceso

Objetivos:

- Desarrollar un informe acerca del desarrollo y ejecución del proceso.
- Enviar al archivo para formar parte de la historia de la institución.

Desarrollo:

Informe resumen	
<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento de recogida y almacenamiento de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ser elaborado detalladamente con informe de finalistas y decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • Informar de todas las actividades desarrolladas en el proceso de selección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constar los datos del candidato contratado con información personal, profesional.
<ul style="list-style-type: none"> • Debe constar las pruebas aplicadas y las respectivas fechas de acuerdo a la planificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una copia del contrato.

Conclusión:



El proceso es guardado respectivamente en el archivo.
Elaborado por Dayana Valencia.

- La memoria del proceso de selección de personal tiene como propósito recoger información del proceso que en el futuro servirá como fuente de consulta para la institución.

4.7 Impactos

Con esta guía se logrará realizar cambios importantes al momento de aplicar un proceso de selección ya que con esta guía la entidad tendría una base para llevar a cabo un proceso como este, permitiendo elegir al mejor candidato que prestará servicios de calidad tanto a los clientes externos como internos, brindando a la empresa productividad.

4.7.1 Impactos

- **Social:** Las GADS de Bolívar y Montúfar son instituciones públicas que brindan servicios a la ciudadanía, por ello tener personal altamente capacitado, eficiente y ofrecer un servicios de calidad mejorará la imagen de estas instituciones.
- **Educativo:** La educación y el uso de instrumentos como esta guía son fundamentales para la resolución de dudas y el óptimo desarrollo de las capacidades que le permiten al ser humano alcanzar los estándares de eficiencia y calidad que requiere cada institución. Esta herramienta al contar con organizadores de gráficos que facilitará su comprensión por lo que se convertirá en fuente de consulta.
- **Laboral:** Al tener personal altamente calificado se verá reflejado en la mejora continua del servicio al cliente o usuario que tenga la Entidad, reduciendo las quejas e incrementando la productividad y ganando credibilidad a nivel local y nacional.

Conclusiones:

- Con este estudio se concluyó que existen falencias en el proceso de selección de personal ya que la Entidad no cuenta con una Guía de procesos de selección que les permita direccionar eficazmente tan importante proceso.
- Con la creación de la guía de procesos de selección de personal ayudara a los directores de Talento humano a seleccionar el personal más idóneo que brindara un servicio de calidad y eficaz tanto la institución como a la ciudadanía.
- Se evidenció que el personal administrativo que labora en la entidad necesita capacitaciones en la atención al cliente, ya que es de gran importancia para la imagen de la empresa, prestar un servicio de calidad.
- Dentro de esta investigación se pudo determinar que la confiabilidad que otorga el proceso de selección debe ser transparente, con elecciones basadas en resultados y que satisfaga las expectativas de los administrativos como de los aspirantes.
- Se concluye que el proceso de selección de personal para atención al cliente debe ser minucioso ya que ellos serán los promotores de la institución ya que estarán siempre en contacto con la ciudadanía.
- Se observó que el personal que labora en las instituciones están dispuestos a recibir talleres, capacitaciones en relaciones humanas, atención al cliente y ciudadanía.

Recomendaciones:

- Se recomienda a los GADS de Bolívar y Montúfar la aplicación de esta guía para el proceso de selección del personal que mediante esta herramienta servirá como apoyo para darle al proceso la confiabilidad al obtener personal altamente capacitado.
- Se recomienda valorar la atención mejorando la ejecución de las actividades tanto para el público interno como externo, comprometiéndose siempre con la calidad del servicio y su responsabilidad con la ciudadanía.
- Se recomienda realizar capacitaciones periódicas mediante talleres, charlas sobre la atención al cliente o usuario, con el propósito de tener personal de calidad y que beneficie a la institución.
- Se recomienda seguir aplicando éticamente los valores de justicia, equidad, transparencia, que son de vital importancia en la selección del personal.
- Se recomienda implementar los servicios en línea para seguir el proceso de la tramitación, con el propósito de optimizar recursos.

Glosario

- **Selección de personal:** Es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados; para entonces, se hace necesaria la aplicación de técnicas.
- **Pruebas Psicométricas:** A medición de las capacidades psíquicas recibe el nombre de psicometría. Se trata de la disciplina que atribuye valores (cifras) a condiciones y fenómenos psicológicos.
- **Habilidades:** Es la capacidad del individuo de realizar actividades en un tiempo corto, se relaciona mucho con la destreza que es algo innato.
- **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- **Valores:** Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta y sus decisiones.
- **Filosofía:** Conjunto de reflexiones sobre la esencia, las propiedades, las causas y los efectos de las cosas naturales, especialmente sobre el hombre y el universo.
- **Organización:** Es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.
- **Archivo:** El lugar donde se custodian documentos importantes para una organización.
- **Preselección:** Es el punto de partida con el que iniciamos la meta de encontrar el o los candidatos en principio postulantes a cubrir un determinado puesto de trabajo o función.

- **Curriculum vitae:** es un resumen de la historia profesional y académica de una persona, usualmente preparada para aplicaciones de trabajo. Otro nombre que se le da al curriculum vitae es hoja de vida o resume.
- **Reclutamiento:** es el proceso y el resultado de reclutar. Este verbo refiere al alistamiento de reclutas y a la reunión de personas que se impulsa con un cierto fin.
- **Análisis:** consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales.
- **Vacante:** es un adjetivo que hace referencia a aquello que está sin ocupar o sin proveer. Puede tratarse de un espacio físico, un puesto laboral o un premio.

Bibliografía

1. VINUEZA Rómulo (2010), Relaciones Humanas, 8va edición, Ecuador, Exitotal Ediciones.
2. OLLEROS Izard, Manuel (2005), El proceso de capacitación y selección de personal, 3era edición, España, Editorial Gestión 2000.
3. GONZÁLEZ María (2015), Selección de personal, buscando al mejor candidato, Buenos Aires, Algaomega grupo editor. S.A.
4. DESSLER Gary (2015), Administración de recursos humanos, decimocuarta edición, México, Person Educación.
5. LLANOS Javier (2015), La entrevista de trabajo en la selección de personal, primera edición, México, editorial Trillas.
6. TOSO Kelo (2007), atención al cliente, primera edición, Lima.
7. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 294 del 6 de octubre del 2010, última modificación 11 de junio del 2015.
8. SCHAEFER Richard T (2006), Introducción a la sociología, 6ta edición, Madrid, McGraw-Hill.
9. SABUCEDO José M (2015), Psicología Social, 1era edición, editorial Medica Panamericana.
10. LESCANO Duncan, Lucio R. (2014), La disciplina del servicio: como desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada en la persona, 1era edición, Bogotá-Colombia, Ediciones de la U.
11. STEVENS Debra (2012), Tips efectivos para el servicio al cliente, 1era edición, Mexico, Editorial Trillas.

12. TSCHOHL John (2009), Como ser mejor en servicio al cliente, 1era edición, México, Editorial Pax México.
13. URIBE Mario E. (2013), Gerencias del servicio, 2da edición, Bogotá, Ediciones de la U.
14. VIRUÉ Laura (2016), Fidelización de clientes, 1era edición, España, IC editorial.
15. VILLA Juan P. (2014), Manual de atención a clientes y usuarios: una guía para reducir costos, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas, 1era edición, España, Profit Editorial.
16. PRIETO Jorge E. (2010), gerencia del servicio la clave para ganar todos, 2da edición, Bogota, Ecoe ediciones.
17. MARTÍNEZ Rigoberto (2016), servicio al cliente interno, 1era edición, Bogotá, Ediciones de la U.
18. VALLEJO Gabriel y SÁNCHEZ Fernando (2011), Un paso adelante: cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente, 2da edición, Colombia, Grupo editorial Norma S.A.
19. WORDPRESS. (2017). *Definicion.de*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2017, de Definicion.de: <https://definicion.de/prueba-psicometrica/>.

Anexos



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA
Licenciatura en secretariado Ejecutivo en español

1. Información General:

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN MONTUFAR Y BOLÍVAR EN EL AÑO 2016”

OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN: Realizar un Diagnóstico de los factores que inciden en la selección de personal administrativo y atención al cliente.

Encuesta a:

Información específica:

Encuesta dirigida al personal administrativo y de atención al usuario del cantón Montufar y del cantón Bolívar

Nota: por favor Marque con una (X) la respuesta.

11. ¿Conoce usted acerca del proceso de selección de personal?
 Si
 No
 A veces

12. ¿Cree usted que la experiencia y capacitación es importante en la hoja de vida para ser seleccionado en un concurso de merecimientos?
 Si
 No
 A veces

13. ¿Usted piensa que el proceso de selección de personal que fue aplicado a usted fue excelente?
 Si
 No
 A veces

14. ¿Cree usted que el proceso de selección de personal que fue aplicado a usted es confiable?
 Si
 No
 A veces

15. ¿Piensa usted que la atención al usuario/cliente es importante?

- Si
- No
- A veces

16. ¿Recibe usted capacitaciones acerca de atención al cliente y relaciones humanas en su institución?

- Si
- No
- A veces

17. ¿Cree usted que la calidad del servicio al usuario/cliente es parte de la identidad de la Institución?

- Si
- No
- A veces

8. ¿Cree que su compañero de trabajo atiende con eficiencia al usuario que lo visita?

- Si
- No
- A veces

9. ¿Usted direcciona al usuario para que este realice su respectivo trámite?

- Si
- No
- A veces

10. ¿Usted cree que durante el año, al menos debería recibir tres o dos capacitaciones sobre ciudadanía, atención al cliente o relaciones humanas?

- Si
- No
- A veces



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA
Licenciatura en secretariado Ejecutivo en español

1 Información General:

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN MONTUFAR Y BOLÍVAR EN EL AÑO 2016”

OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN: Realizar un Diagnóstico de los factores que inciden en la selección de personal administrativo y atención al cliente.

Encuesta a:

2 Información específica:

Encuesta dirigida a los usuarios que acuden al municipio del cantón Montufar y cantón Bolívar.

7. ¿Usted es recibido cortésmente cuando acude a la Institución a realizar sus respectivas gestiones?
 - Si
 - No
 - A veces

8. ¿El personal administrativo del municipio solventa sus necesidades como: preguntas o trámites?
 - Si
 - No
 - A veces

9. ¿Usted piensa que brindar un buen servicio al usuario es importante?
 - Si
 - No
 - A veces

10. ¿Usted cree que el tiempo de espera para su requerimiento es acertado?
 - Si
 - No
 - A veces

11. ¿Usted cree que el personal administrativo que labora en la Institución está altamente capacitado?
 - Si
 - No

- A veces
12. ¿Usted cree que la institución debería implementar servicios en línea?
- Si
 - No
 - A veces
13. ¿Si usted recibió un mal servicio o su requerimiento no fue atendido, usted presentaría una queja?
- Si
 - No
 - A veces
14. ¿Usted cree que la experiencia laboral y conocimientos son importantes al momento de participar en un proceso de selección?
- Si
 - No
 - A veces
15. ¿Usted ha participado en un proceso de selección de personal?
- Si
 - No
 - A veces
16. ¿Usted cree que el proceso de selección de personal es confiable?
- Si
 - No
 - A veces



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA
 Licenciatura en secretariado Ejecutivo en español

1 Información General:

“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN MONTUFAR Y BOLÍVAR EN EL AÑO 2016”

OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN: Realizar un Diagnóstico de los factores que inciden en la selección de personal administrativo y atención al cliente.

Entrevista a: Departamento del Talento Humano

2 Información específica:

Entrevista dirigida al departamento de Talento Humano, y encargados de proceso de selección de personal del Municipio del Cantón Montufar y Bolivar.

20. ¿Realiza usted un análisis del perfil profesional para definir las características que debe poseer el aspirante?

.....

21. ¿Qué tan efectiva es la plataforma Red Socio Empleo al momento de reclutar nuevo personal?

.....

22. ¿Con que programas cuenta la institución para realizar la selección de personal?

.....

23. ¿Usted cree que es importante que los aspirantes a una vacante deben estar capacitados en atención al cliente?

.....

24. ¿Qué tan importante es que los participantes del proceso de selección de personal manejen una comunicación fluida y una imagen profesional?

.....

Tabla de apoyo de análisis de las entrevistas aplicadas a los departamentos de Talento Humano de los GADS de Montufar y Bolívar.

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Conclusión
1.¿Realiza usted un análisis del perfil profesional para definir las características que debe poseer el aspirante?	Si se realiza ya que se cuenta con perfiles de puestos	Se cuenta con una matriz con las posiciones de cada puesto	Si se realiza, ya que el puesto vacante tiende a tener sus propias características y requerimientos.	La conclusión que me muestra la tabla de apoyo es que si se realiza un análisis correspondiente al perfil profesional que requiere la institución, en donde se fijan responsabilidades y funciones para el puesto.
2.¿Qué tan efectiva es la plataforma Red Socio Empleo al momento de reclutar nuevo personal?	El manejo de esta plataforma es compleja	Presenta dificultades técnicas	No es muy utilizada y mejor se hacen contratos de Obra Cierta	La conclusión que arroja la tabla de apoyo es que esta plataforma no es tan efectiva ya que tiene ciertas fallas en el sistema.
3.¿Con que programas cuenta la institución para realizar la selección de personal?	No cuenta con programas de selección de personal,	Si cuenta con un programa pero no aplica ya que tendría que sujetarse a la Red socio empleo	El programa de proceso de selección que tiene no es tan practico y por lo tanto no se lo aplica y se realiza solo contratos de obra cierta.	La conclusión que muestra la tabla de apoyo es que tanto el GAD Municipal DE Bolívar y Montufar no cuentan con programa base para la selección de personal.
4.¿Usted cree que es importante que los aspirantes a una vacante deben estar capacitados en atención al cliente?	Todo servidor debe tener conocimientos en atención al clientes	Los empleados por el hecho de estar en contacto con el público deben manejar la atención al cliente	Todos deben de dar una buena atención y el lugar de trabajo se debe ir perfeccionando la atención al usuarios	La conclusión que muestra la tabla de apoyo es que los aspirantes deben estar altamente capacitados en atención al cliente calificado ya que directa o indirectamente estarán en contacto con el público.

<p>5.¿Qué tan importante es que los participantes del proceso de selección de personal manejen una comunicación fluida y una imagen profesional?</p>	<p>Todos los participantes en el proceso deben manejar una comunicación fluida</p>	<p>Mientras más alto sea el puesto se debe manejar una comunicación e imagen más alta.</p>	<p>Los aspirantes a un proceso de selección deben tener una imagen profesional y una comunicación que garantice que podrá cumplir el trabajo de la mejor manera.</p>	<p>En conclusión para el proceso de selección de personal es importante que los aspirantes a una vacante demuestren una comunicación acertada y profesionalismo que permitirá medir el nivel de conocimiento y habilidades.</p>
--	--	--	--	---



ALCALDÍA

San Gabriel, 27 de noviembre del 2017
Oficio No. GADMM-A-2017-892 -OF

Señorita
Dayana Valencia
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y afectuoso saludo, esperando que tenga éxitos en las labores que Usted acertadamente desempeña.

En relación a su oficio de fecha 07 de noviembre del 2017, en el cual solicita la autorización para la ejecución de un instrumento de diagnóstico investigativo del tema: "FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR Y MONTÚFAR", me permito comunicarle que su petición ha sido aprobada favorablemente.

Particular que me permito informar para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Dr. Juan Acosta

ALCALDE DEL CANTÓN MONTÚFAR





07 de noviembre del 2017
Autogracioso
7 de noviembre 2017

Señor
Jorge Angulo Dávila
ALCALDE DE GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR

Presente.-

Reciba un atento saludo y el deseo sincero para su gestión administrativa sea siempre orientado al servicio de la juventud estudiosa del cantón y del país.

Yo, Dayana Jocelin Valencia Patiño con CC: 1004033765, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de la Universidad técnica del Norte, me dirijo a usted con la finalidad de que autorice ejecutar un instrumentó de diagnóstico investigativo dirigido a su institución con el siguiente tema: **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLIVAR”**.

En espera de contar con su aporte a la formación integral de los futuros profesionales en Licenciatura en secretariado Ejecutivo Español, me suscribo con mis agradecimientos.

Atentamente,

[Signature]
Dayana Valencia
Estudiante universitario
Telf.: 0982402028



RECIBIDO
07-11-2017
GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO
CANTÓN BOLÍVAR
UNIDAD DE
RECURSOS
HUMANOS



CERTIFICADO

A petición del señor(ita); VALENCIA PATIÑO DAYANA JOCELIN, portador(a) de la cédula de ciudadanía número 100403376-5, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado **"FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DEL CANTON MONTUFAR Y BOLIVAR EN EL AÑO 2016"**, tiene un porcentaje de similitud del (2%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

.....

Msc. RICHARD ENCALADA CANACUAN
Nº 100258363-9
**DOCENTE DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004033765		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Valencia Patiño Dayana Jocelín		
DIRECCIÓN:	Cantón Bolívar, Barrio san Nicolás		
EMAIL:	dashana1994@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2534-899	TELÉFONO MÓVIL	0982402028

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LOS CANTONES BOLÍVAR Y MONTÚFAR EN EL AÑO 2016.
AUTOR (ES):	Valencia Patiño Dayana Jocelín
FECHA: AAAAMMDD	2018/03/08
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Richard Encalada

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Valencia Patiño Dayana Jocelín con cédula de identidad Nro. 1004033765, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días del mes de marzo de 2018

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Valencia Patiño Dayana Jocelín
C.C. 1004033765



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Valencia Patiño Dayana Jocelín, con cédula de identidad Nro. 1004033765 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **FACTORES QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LOS CANTONES BOLÍVAR Y MONTÚFAR EN EL AÑO 2016**, que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 16 días del mes de marzo 2018

(Firma) 

Nombre: Valencia Patiño Dayana Jocelín
Cédula: 1004033765