



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE CLASIFICACIÓN PARA LA SELECCIÓN  
Y RECLUTAMIENTO DE LOS ASPIRANTES A AGENTES CIVILES DE  
TRÁNSITO**

**Autora:**

Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

**Tutora:**

Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador  
2014

## **DEDICATORIA**

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mi esposo Alfonso y mis hijos.

**Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth**



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en el tiempo de mi carrera como alumna.

**Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del tema.....	5
Variables de investigación.....	5
Objetivos.....	5
Objetivos generales.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación e importancia.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	11
Fundamentación teórica.....	11
Marco legal.....	26
Variables de la investigación.....	27
Definiciones y conceptos.....	27

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Marco metodológico.....	33
Tipo y diseño de investigación.....	36
Investigación descriptiva.....	36
Investigación exploratoria.....	37
La población y la muestra.....	37
Delimitación de la población.....	38
Métodos y técnicas.....	38
Método histórico – lógico.....	38
Método analítico – sintético.....	39
Técnicas e instrumentos.....	39
Análisis documental.....	40

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	40
Análisis documental.....	44
Cuadros y gráficos.....	45
Conclusiones y recomendaciones.....	58
<b>Bibliografía.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>61</b>
Anexo 1 Carta de autorización de la empresa.....	62
Anexo 2 Cuestionario de Encuesta.....	63
Anexo 3 Organigrama de la empresa.....	66
Anexo 4 Logotipo de la empresa.....	66
Anexo 5 Fotos .....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Cantidad de trabajadores por categoría Ocupacional .....	34
Flujograma # 1 Clasificación para la selección y reclutamiento de los AcTs.....	35
Gráfico 2 Incumplimiento de requisitos (ACTs).....	45
Gráfico 3 Incumplimiento de requisitos (Instituciones Estatales)	46
Gráfico 4 Confiabilidades en el proceso de selección...	47
Gráfico 5 Reducción de índice de accidentes por la oportuna y fiable selección	48
Gráfico 6 Reducción de índice de accidentes por la oportuna y fiable selección	49
Gráfico 7 Credibilidad en el proceso.....	50
Gráfico 8 Aceptación de Agentes en la Ciudadanía.....	51
Gráfico 9 Aceptación de los ACTs.....	52
Gráfico 10 Conocimiento de existencia de un manual.....	53
Gráfico 11 Aceptación de un Manual de Selección para los agentes Civiles de Tránsito.....	54

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Cantidad de Personal.....	37
Cuadro 2 Incumplimiento de requisitos (ACTs).....	45
Cuadro 3 Incumplimiento de requisitos (Instituciones Estatales).....	46
Cuadro 4 Confiabilidades en el proceso de selección.....	47
Cuadro 5 Reducción de índice de accidentes por la oportuna y fiable selección.....	48
Cuadro 6 Reducción de índice de mortalidad por la oportuna y fiable selección.....	49
Cuadro 7 Credibilidad en el proceso.....	50
Cuadro 8 Aceptación de Agentes en la Ciudadanía.....	51
Cuadro 9 Aceptación de los ACTs.....	52
Cuadro 10 Conocimiento de existencia de un manual...	53
Cuadro 11 Aceptación de un Manual de Selección para los agentes Civiles de Tránsito.....	54





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Administración de Empresas.

**Tema**

“Diseño de un manual de clasificación para la selección y reclutamiento de los aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito”

**Autora:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

**Tutora:** Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

**RESUMEN**

La CTE, a través de su escuela de formación - EFOT, realiza la Formación de Agentes Civiles de Tránsito para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) tipo A con base al Convenio de Cooperación Interinstitucional realizado entre la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), firmado en la ciudad de Quito el 11 de julio del 2012, mediante el cual, la ANT encarga la formación de Agentes Civiles a la CTE. La ANT y la CTE se comprometen a cooperar y coordinar acciones como, capacitar y formar de manera eficaz y eficiente los agentes civiles para realizar el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en los GADs a nivel nacional. El proceso de preselección y Selección de los Aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito, deberán estar enmarcados en un periodo máximo de 3 meses y los mismos son de responsabilidad de cada gobierno Municipal, quienes deberán cumplir con los requerimientos mínimos establecidos. En la actualidad existe una lista detallada de los requisitos, mas no un manual de selección, esto ha ocasionado encontrarnos en el camino con ciertas falencias o ciertos contratiempos que no fueron contemplados, como resultados encontrarnos situaciones en las cuales se deben tomar decisiones pero no constan en ningún documento que ampare al aspirante ni a la Institución.

Formación

Capacitación

Control



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Administración de Empresas.

**Tema**

“Diseño de un manual de clasificación para la selección y reclutamiento de los aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito”

**Autora:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

**Tutora:** Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

The CTE, through its training school EFOT performs Civil Training Traffic Police for Autonomous Decentralized Governments (GAD) type A based on the inter-institutional cooperation conducted between the National Transit Agency (ANT) and Transit Commission of Ecuador (CTE), signed in the city of Quito on July 11, 2012, by which the ANT takes charge of the Civil formation agents to the CTE.

The ANT and CTE undertake to cooperate and coordinate actions such as train and educate in an effective way to the civilian agents for control of land transport, transit and road safety in GADs nationwide.

The process of Screening and Selection Aspiring Agents Civil Traffic, should be framed within a maximum period of 3 months in which each Municipal Government are responsible for, and must meet the minimum requirements established.

There is a detailed list of requirements, that has led us to find on the road with some flaws and setbacks that were not addressed, and because of it we find ourselves in a situation where decisions must be made but doesn't appear in any document where the applicant or the institution apply.

Formation

Training

Control

**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**  
**Ubicación del problema en un contexto.**

La Agencia Nacional de Tránsito es el organismo encargado de la regulación, planeación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional y en el ámbito de sus competencias, así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

La Agencia Nacional de Tránsito es la encargada de capacitar y formar a los Agentes Civiles de Tránsito para que realicen el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Los Agentes Civiles de Tránsito, serán servidores públicos especializados para realizar el control del tránsito a nivel nacional, y en las vías de la red estatal-troncales nacionales, formados y capacitados por la Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial, además se determina que, el control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales metropolitanas o municipales a través de sus unidades de control de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de estos.

Estas unidades estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionados y contratados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

La Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE) es una persona jurídica con derecho público, desconcentrada y de duración indefinida con patrimonio propio y con autonomía funcional, administrativa, financiera, con domicilio en la ciudad de Guayaquil y demás circunscripciones territoriales que le fueran delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

La Agencia Nacional de Tránsito y la Comisión de Tránsito del Ecuador firman un Convenio de Cooperación Interinstitucional mediante el cual la ANT encarga a la CTE la formación de Agentes Civiles de Tránsito a través de la EFOT (Escuela de Formación de Oficiales y Tropa) por un período de cinco años.

Con los antecedentes expuestos la ANT y la CTE se comprometen a cooperar y coordinar acciones como, capacitar y formar de manera eficaz y eficiente los Agentes Civiles para realizar el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en los GADs a nivel nacional.

El proceso de selección de los Aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito es de estricta responsabilidad de cada gobierno Municipal, quienes deberán cumplir con los requerimientos mínimos establecidos. El período de selección para cada grupo de aspirantes tiene un periodo máximo de 3 meses.

### **Situación de conflicto**

En la actualidad solo existe una lista detallada de los requisitos de selección que utilizan los Municipios, mas no existe un manual de selección, esto ha ocasionado que la CTE al iniciar la formación encuentre falencias en el personal seleccionado y que se presenten contratiempos en el proceso, dando como resultado situaciones en las cuales se deben tomar decisiones que no constan en ningún documento que ampare ni al aspirante ni a la Institución, por ejemplo el que se cita a continuación.

El Municipio de cualquier ciudad solicita la formación de 100 Agentes Civiles (hombres y mujeres) y se cumplen los tiempos y requisitos exigidos en la selección.

¿Qué sucede si el tiempo desde que finaliza la selección hasta cuando se realiza la inauguración es demasiado extenso?

¿Qué ocurre si en ese transcurso de tiempo una aspirante a Agente Civil se embaraza?

Es entonces que se plantea las disyuntivas siguientes:

¿La CTE debe correr el riesgo que la aspirante tenga una perdida debido a la rutina de ejercicios establecida para la formación?

¿La CTE puede separar a la aspirante por este motivo?

¿Existen fundamentos legales para que sea separada habiendo cumplido con los requisitos de selección?

¿La Aspirante tiene derecho para iniciar un juicio al Municipio, ANT y CTE por discrimen?

Es por situaciones como estas que se debe implementar un manual de selección y reclutamiento que contemple escenarios similares.

Para conseguir este objetivo, la elaboración del Manual de selección debe ser pertinente, oportuna y fiable, elaborada conforme a la normativa aprobada por los organismos de Control de Tránsito y Seguridad Vial.

Para el desarrollo de nuestra investigación, nos trazamos objetivos que pueden ser factibles en el momento de realizar los cambios y las implementaciones pertinentes, los mismos que van a poder verificar en los capítulos siguientes.

El problema se presenta en el sitio de formación, al momento en el que son formalmente recibidos por la CTE, posterior a la Ceremonia de Inauguración, debido a que, en el procedimiento actual, luego de la ceremonia, cada aspirante debe someterse a exámenes de rutina, valorados y evaluados por los médicos legistas de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

### **Delimitación del problema.**

**Campo:** Control Administrativo de Formación.  
**Área:** Formación de Agentes Civiles de Tránsito  
**Aspecto:** Capacitación  
**Tema:** Diseño de un manual de clasificación para la selección y reclutamiento de los aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito

### **Formulación del Problema.**

Inexistencia de un manual de clasificación para la selección y reclutamiento para los aspirantes de agentes civiles de tránsito en la Comisión de Tránsito del Ecuador.

### **Variables de Investigación.**

**Variable independiente:** Manual de Clasificación

**Variable dependiente:** Agilidad en Formación de Agentes Civiles de Tránsito

## **Evaluación del problema.**

Los Municipios y la CTE no cuentan con un manual de clasificación para la selección y reclutamiento de aspirantes, lo que afecta la gestión de formación que realiza la CTE por los cinco años de duración del Convenio de Cooperación entre ANT y CTE.

**Delimitado.-** El problema esta determinado y se desarrolla en la clasificación y selección y reclutamiento para aspirantes Agentes Civiles de Tránsito.

**Claro.-** El problema esta escrito en forma precisa y fácil de comprender.

**Evidente:** El problema planteado es evidente ya que no existe un manual de clasificación de selección y reclutamiento para los Aspirantes Civiles de Tránsito

**Factible:** En esta investigación es factible debido a que se necesita un manual de Clasificación de Selección y reclutamiento, porque existe el recurso humano necesario que pertenece a la Dirección de planificación, área encargada de desarrollar estos procesos.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Elaboración de un manual de clasificación para la selección y reclutamiento para los aspirantes de Agentes Civiles de tránsito en la Comisión de Tránsito del Ecuador.

### **Objetivos específicos:**

- Revisión de los antecedentes de revisión de personal (teoría de selección de personal).
- Diagnóstico del estado de actual del problema.
- Elaboración del manual.

### **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Han existido acontecimientos en las últimas formaciones realizadas por la CTE, que han hecho evidente la necesidad de que se cuente con un proceso de selección y reclutamiento, los mismos que, a través de controles y su seguimiento, han llevado a cuestionar otros fundamentos necesarios para un adecuado funcionamiento de los resultados obtenidos, como son: el cumplimiento de las expectativas, la transparencia, el papel de los ejecutivos y una buena administración.

Todos estos fundamentos han sido de continua discusión y han situado en primer plano el resultado de Agentes formados. En un sistema cada vez más centralizado; las Instituciones y los organismos reguladores deben evolucionar con la finalidad de adaptarse a las nuevas circunstancias, por tal razón se necesita una elección veraz y transparente, esencial para lograr los propósitos. Por lo tanto la selección se ha convertido en un desafío relevante, de forma que un sistema eficiente de regulación nacional referente a la selección, se plantea como una necesidad incuestionable.

Este proceso de selección se ha visto con la dificultad de diversos principios y normas actuales, que produce diferencias sustanciales en los resultados de Agentes Formados, difíciles de justificar por los funcionarios y entender por los receptores (ciudadanía).



## **VIABILIDAD**

**Viabilidad Técnica:** Considerando los actores del proceso, esto es, Municipios, CTE y ANT es posible concretar reuniones para lograr acuerdos en los mecanismos que deberá contener el Manual de Clasificación para la selección y reclutamiento de aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito.

**Viabilidad Socio-Cultural:** La CTE realiza formación de Agentes Civiles para Municipios de la Costa y de la Sierra lo que implica diversidad cultural que genera reacciones diferentes ante incidentes como el mencionado el ejemplo que dimos cuando señalamos la situación de conflicto, por lo que este manual aplica para las dos realidades.

**Viabilidad Económica:** La elaboración del Manual de Clasificación para la selección y reclutamiento de aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito, no generará ingresos, pero si ahorro en el tiempo y recursos que actualmente se invierten en la resolución de problemas por parte de los actores del proceso. Ejemplo

- Tiempo de análisis del problema.
- Traslados para reuniones cuando los lugares de formación son distintos a los de origen de los aspirantes.
- Consultas al área Jurídica.

**Viabilidad Institucional y de Gestión:** A nivel de la Institución en la CTE es viable en razón que la elaboración e implementación del Manual de Clasificación para la selección y reclutamiento de aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito, facilitará la Gestión de formación reduciendo los tiempos de manejo de incidentes.

**Viabilidad Financiera:** En la elaboración del manual cuantos recursos se utilizarán:

- Cantidad de Talento Humano

- Horas invertidas por el Talento Humano. (Investigación, Reuniones, Escritura, Revisión, Aprobaciones y Difusión).

**Viabilidad Política:** Es importante señalar que algunos Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen una línea política diferente a la que se maneja en las entidades del Estado ANT y la CTE, por lo que se hace imprescindible contar con este manual que coadyuvaría a evitar situaciones de conflicto entre las entidades por temas que pueden manejarse con la herramienta a desarrollarse.

El trabajo de investigación referido a la mejora del proceso de Selección para los Agentes Civiles de Tránsito, se justifica teniendo en cuenta que:

- Su realización resulta conveniente, pues constituye un acercamiento a un primer estudio de la manera como se ha llevado a cabo una selección, en la cual, se determinarán las principales deficiencias y causas que están ocasionado problemas, también expone, los análisis realizados para definir las posibles soluciones.

Tiene en alguna medida relevancia social, pues la propuesta de mejora por un lado, dotará a las instituciones públicas involucradas, como los organismos de control de la gestión gubernamental, un estudio que pretende alcanzar mejoras en los resultados, en el desempeño de sus labores cotidianas y permanentes. Por otro lado proporcionará un efecto positivo en la satisfacción de la demanda en toda la ciudadanía que forma parte de la sociedad.

- El trabajo tiene implicaciones prácticas, pues ayudará a resolver problemas reales que se presenta en las redes urbanas, en el día a día y que están afectando la eficiencia y la eficacia de la misma, sea a corto, mediano o largo plazo. Las causas y efectos de dichos problemas serán estudiados en el propio proceso con la información real que se presenta, así como las medidas

para solucionar las deficiencias detectadas serán objetivas y tendrán en cuenta las verdaderas posibilidades institucionales, alcance y mejores resultados en la selección.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

**Antecedentes históricos**

La formación de Agentes Civiles de Tránsito para los Municipios se realiza desde Octubre del 2012. En el año 2013 la Comisión de Tránsito del Ecuador realizó la formación de 640 Agentes Civiles de Tránsito cinco Municipios.

En las formaciones indicadas se presentaron los siguientes inconvenientes relacionados al proceso de selección responsabilidad del Municipio:

1. Aspirantes que no tenían la estatura adecuada para realizar la labor de control de tránsito.
2. Aspirantes con una edad superior a los 26 años, lo que dificulta la formación del carácter del uniformado.
3. Aspirante con un tercer nivel de estudio que tenían expectativas diferentes de lo que significa ser un Agente Civil de Tránsito.
4. Aspirantes cuyo domicilio esta distante del lugar donde ejecutarían el trabajo de Agentes Civiles.
5. Personal que entre la finalización del proceso de selección y el inicio efectivo del curso se embarazan, teniendo que salir en la primera semana de haber iniciado el curso, por motivos de precautelar la seguridad de la madre y del niño.
6. La póliza de seguro de Vida y Salud no se contrata de forma que sea efectiva para el período de formación que dura cuatro meses. Se han presentado casos de salud que no se han podido atender en razón que las pólizas contratadas tienen un período de carencia de tres meses.

## **Antecedentes referenciales**

Se tomarán en cuenta los informes relacionados con las situaciones y casos señalados en los antecedentes históricos, que servirán de base para la investigación y análisis.

Diseñar una propuesta de reclutamiento, selección e inducción de personal en C.T.G permitirá elevar la calidad de la prestación de servicios a la comunidad.

1. El reclutamiento, selección y desarrollo del personal en la C.T.G., se ve afectado por la falta de un manual de Selección y reclutamiento de Agentes, lo cual influye en el servicio que presta la entidad a los ciudadanos de cada ciudad.

2. La poca importancia por parte del Concejo Municipal en pleno ha contribuido al estancamiento de la formación integral del personal, al no coordinar con la oficina de personal en la implementación y ejecución de un proceso de reclutamiento, Selección, e inducción de personal.

## **Funciones del marco teórico**

Tradicionalmente, la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubre el puesto adecuado. Pero, ¿qué significa adecuado? .Para contestar, esta pregunta cabría considerar las diferencias individuales o sea, tener en cuenta las necesidades de la organización y su potencial humano así como la satisfacción que el trabajador encuentra en el desempeño del puesto.

La consideración de estos aspectos es el primer paso a considerar para que la organización pueda lograr la elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y un costo adecuado, lo cual va a permitir la realización personal del trabajador en el desempeño de su puesto, propiciará el desarrollo de sus habilidades y potenciales a fin de hacerlo más productivo, logrando satisfacción para sí mismo y la comunidad en que se desenvuelve, con lo cual se contribuye con los propósitos de la organización.

Es por ello que, como paso previo a la selección técnica de personal, resulta obligatorio conocer la filosofía y propósitos de la organización, de los Municipios, así como los objetivos generales que son tener personal que realice el Control de Tránsito, de los mismos. Esto implica, entre otras cosas, la valoración de los recursos existentes y la plantación de los que van a ser necesarios para alcanzar esos objetivos, y que comprende la determinación de las necesidades presentes y futuras en cuanto a cantidad y calidad.

La comparación entre dichas necesidades y el inventario de recursos humanos, permite precisar que se está seleccionando personal para una organización y no para una tarea o puesto específicos, y también que ese proceso tiene lugar en un momento del desarrollo de la personalidad del individuo y de la dinámica de una organización. Es frecuente encontrar en la práctica, que la selección se efectúa teniendo en mente un puesto específico y perdiendo de vista a toda la organización., y propone una serie de interrogantes, cuyas respuestas permitirán definir los criterios de selección de personal para una organización en particular. Estas interrogantes son las siguientes:

¿A qué nivel se va a seleccionar? (Ejecutivos, empleados, obreros)

¿Qué requisitos exige cada puesto para su desempeño eficiente?

¿Qué posibilidades de desarrollo y promoción puede ofrecerse a los candidatos?

¿Cuáles son las políticas y limitaciones contractuales?

¿Cuáles son las posibilidades de sueldo y prestaciones de la organización con relación al mercado de trabajo (zona, potencia, ramo industrial similar)?

¿Hay suficientes candidatos o va a limitarse la colocación en la mejor forma posible?

¿Se están seleccionando a los más aptos o descartando a los menos útiles?

¿Se busca al mejor individuo o la homogeneización del grupo de trabajo?

Tomando como base las consideraciones anteriores, se puede afirmar que entre las técnicas para mejorar la capacidad profesional que se requiere en la selección de personal, está un entrenamiento constante y una supervisión adecuada que


aseguren el cumplimiento de las necesidades presentes y futuras de lo más valioso que tiene la organización: sus recursos humanos.

Ejemplo de un Procedimiento de Reclutamiento:

## **ARMADA DEL ECUADOR**

**ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL**

**Guayaquil**

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>31-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>01</b>

### **CONTENIDO:**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias
4. Autoridad y Responsabilidad
5. Definiciones
6. Identificación
7. Actividades a ejecutar
8. Anexos:

8.1	Lista de Aspirantes Curso Propedéutico	DC.751.F01
8.2	Hoja de Control de Asistencia	DC.409.F25
8.3	Hoja de Control de Clases	DC.409.F27
8.4	Hoja de Examen	DC.410.F01
8.5	Hoja Registro de Faltas Disciplinarias	DC.751.F02
8.6	Acta de Notas Parciales	DC.751.F04
8.7	Acta de Notas Finales	DC.410.F05
8.8	Designación de Instructores	DC.403.F06
8.9	Nómina de Aspirantes Aprobados Curso Propedéutico	DC.751.F03
	8.10 Registro de Documentación para Aspirantes	DC.751.F05
	8.11 Resultados de Pruebas Físicas	DC.751.F06
	8.12 Resultados de Pruebas Psicológicas	DC.751.F07
	8.13 Entrevista Personal para Aspirantes	
	DC.751.F08	8.14 Resultados Finales de Aspirantes
	DC.751.F09	
8.15	Nómina de Aprobados Proceso de Reclutamiento	DC.751.F10


<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>31-10-2013</b>	<b>31-10-2013</b>	<b>31-10-2013</b>
<b>CARGO:</b>	<b>DIRECTOR DE CARRERA MARÍTIMA Y PORTUARIA</b>	<b>RD</b>	<b>DIRECTOR DE ESMENA</b>
	<b>ELABORADO:</b>	<b>REVISADO:</b>	<b>APROBADO:</b>



# ARMADA DEL ECUADOR

## ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

Guayaquil

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>31-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>02</b>

### 1. OBJETO:

Controlar las actividades académicas del Curso Propedéutico de los aspirantes a pilotines de la Escuela de la Marina Mercante Nacional-ESMENA.

### 2. ALCANCE:

Se aplica al Curso Propedéutico de la Escuela de la Marina Mercante Nacional.

### 3. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2008.

### 4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

El Director de Carrera Marítima y Portuaria

: Elaborar el Procedimiento

El Representante de la Dirección

: Revisar el Procedimiento

El Director

: Aprobar el Procedimiento

El Director de Carrera Marítima y Portuaria

: Ejecutar y controlar el  
Curso


## 5. DEFINICIONES:

**Curso Propedéutico ESMENA:** Es aquel que tiene por objetivo nivelar los conocimientos básicos de los aspirantes a las Carreras que dicta ESMENA.

## ARMADA DEL ECUADOR

### ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

Guayaquil

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>21-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>03</b>

## 6. IDENTIFICACION:

El procedimiento se identifica por el código: DC.751.P01

Nombre: Reclutamiento para Oficiales Mercantes

## **7. ACTIVIDADES A EJECUTAR:**

### **7.1 Planificación y autorización del proceso de Reclutamiento:**

- 7.1.1 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria planifica el proceso de reclutamiento en donde consta el cronograma de actividades académicas, físicas, ficha médica y entrevista personal. Esta planificación es enviada a la Dirección de la ESMENA para su aprobación.
- 7.1.2 El Director de la ESMENA revisa y aprueba la planificación y dispone a la Dirección de Carrera Marítima y Portuaria que inicie los trámites para que la Autoridad Competente autorice el inicio del proceso de reclutamiento.
- 7.1.3 El Director de Carrera Marítima y Portuaria elabora la comunicación para la Autoridad Competente a fin de que apruebe el inicio del proceso de reclutamiento.

La Autoridad Competente autoriza el proceso y se inicia con la ejecución de las actividades planificadas.

### **7.2. Ejecución del proceso de Reclutamiento:**

- 7.2.1 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria elabora el prospecto y envía para la revisión y autorización del señor Director de la ESMENA, una vez aprobado, envía la solicitud de reproducción a la Dirección de Desarrollo Organizacional.


En el prospecto se detallan los requisitos que deben presentar los aspirantes, los mismos que se detallan a continuación y deberán ser registrados en el formato "REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN PARA ASPIRANTES" DC.751.F05

# ARMADA DEL ECUADOR

## ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

Guayaquil

-0-

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>31-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>04</b>

- Hoja de datos personales
- 01 foto cuerpo entero y 04 fotos tamaño carnet (02 de frente y 02 de perfil)
- Copia de cédula del aspirante, madre, padre y representante
- Partida de nacimiento (original)
- Copia notariada del título de bachiller o acta de grado refrendada
- Récord policial
- 03 Certificados de honorabilidad
- Certificado de filiación o soltería

7.2.2 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria elabora el cronograma de difusión de reclutamiento y coordina con los diferentes colegios, a fin de realizar visitas a las diferentes ciudades con una delegación integrada por personal de la Dirección de Carrera Marítima y Portuaria y pilotines/cadetes de la brigada.

7.2.3 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, envía al encargado de la página Web, el cronograma de reclutamiento para su publicación.

7.2.4 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria elabora el manual del curso propedéutico, verificando las materias que se impartirán, pensum académicos, profesores y otras disposiciones extras académicas de interés para el aspirante y se envía a la Subdirección Académica para su revisión y aprobación.

7.2.5 La Dirección de Carrera Marítima y portuaria procede a la entrega de prospectos previa cancelación del cliente en la cuenta bancaria de la ESMENA e inicia la

recepción de las solicitudes de ingreso y carpeta de documentos, dentro del plazo establecido en el cronograma aprobado, en el caso de que el aspirante no alcanzara la fecha establecida para la entrega de los mismos, se otorgara un plazo de máximo 08 días hábiles, a partir de la fecha límite, para la recepción de los mismos.


- 7.2.6 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, después de verificar la documentación entregada por los aspirantes, publica la “LISTA DE ASPIRANTES CURSO PROPEDÉUTICO” DC.751.F01 la misma que será publicada por la Dirección de Carrera Marítima y Portuaria en la página web de la ESMENA y en las carteleras informativas del centro de formación, así como también las instrucciones para realizar los pagos correspondientes.

## **ARMADA DEL ECUADOR**

### **ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL**

**Guayaquil**

**-0-**

 <p><b>ESMENA</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p>	<p><b>REV:</b></p> <p><b>06</b></p>
	<p><b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b></p>	<p><b>FECHA:</b></p> <p><b>31-10-2013</b></p>
	<p><b>CÓDIGO:</b></p> <p><b>DC.751.P01</b></p>	<p><b>HOJA:</b></p> <p><b>05</b></p>

### **7.3 Planificación y Ejecución del Curso Propedéutico:**

- 7.3.1 El Curso Propedéutico, se ejecuta anualmente, previa autorización de la Autoridad Competente y será planificado por la Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, la misma que determina las asignaturas que se dictan en el curso, y

aprobado por la Subdirección Académica, considerando los conocimientos elementales que un joven bachiller debe haber adquirido y que servirán de base para el inicio de la carrera mercante.

- 7.3.2 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, designa un encargado del Curso Propedéutico, el mismo que tendrá bajo su responsabilidad el control de la asistencia, hojas de control de clases, registro de faltas disciplinarias y actas de notas.
- 7.3.3 La planificación de los horarios de clases, distribución de materias y selección de los docentes, serán elaborados por la Dirección de Carrera Marítima y Portuaria.
- 7.3.4 El cliente toma conocimiento de su aprobación para realizar el Curso Propedéutico, según el formato “LISTA DE ASPIRANTES CURSO PROPEDÉUTICO” DC.751.F01.
- 7.3.5 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria elabora las comunicaciones a los docentes, para dar a conocer de manera formal su designación, mediante el formato “DESIGNACIÓN DE INSTRUCTORES” DC.403.F06
- 7.3.6 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria remite a la Dirección de Desarrollo Organizacional la “LISTA DE ASPIRANTES CURSO PROPEDÉUTICO” DC.751.F01, para realizar los cobros de los rubros respectivos.
- 7.3.7 Se inicia el Curso Propedéutico con los aspirantes que han cancelado los valores correspondientes al curso. La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria registra la asistencia de los aspirantes en el formato “HOJA DE CONTROL DE ASISTENCIA” DC.409.F25 y los contenidos de las materias desarrolladas a través del formato “HOJA DE CONTROL DE CLASES” DC.409.F27.


La calificación obtenida por los aspirantes en cada una de las evaluaciones parciales, debe provenir de: el 70% del examen parcial escrito y el 30% de las actividades sistemáticas, es decir de las lecciones orales, trabajos en clase, actuación en clase, etc., este registro de notas se realizará en el formato “ACTA

# ARMADA DEL ECUADOR

## ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

Guayaquil

-0-

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>31-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>06</b>

DE NOTAS PARCIALES” DC.751.F04 y al finalizar la materia deberá así mismo registrarse en el formato “ACTA DE NOTAS FINALES” DC.410.F05.

Los docentes entregan los dos formatos debidamente legalizados por los alumnos. Las notas deberán registrarse con dos decimales.

Para aprobar cada una de las materias, el estudiante no podrá faltar más del 10% del total de horas de clases que contenga dicha asignatura

Si al momento de rendir el examen, un aspirante fuera detectado copiando o intentando plagiar; el examen le es retirado y se hará acreedor a la nota de CERO en la evaluación, además de que esta novedad será registrada, para que sirva de referencia disciplinaria del estudiante, al momento de que la Junta Académica realice la calificación definitiva de los aprobados.

Para la recepción de los exámenes escritos, el docente deberá formular al menos 02 proformas de exámenes, que serán entregadas en la Subdirección Académica, con sus respectivos solucionarios, según formato “HOJA DE EXAMEN” DC.410.F01. El Subdirector Académico escogerá la proforma y/o las combinaciones de las mismas para la recepción de los exámenes.

Dependiendo del contenido de la materia, las proformas de exámenes pueden considerar en su elaboración, preguntas de: Falso y verdadero, respuesta múltiple, de desarrollo y de completar.

En la proforma de examen, deberá indicarse la valoración de cada una de las preguntas, debiendo sumar en total los DIEZ PUNTOS.


7.3.8 El análisis de las evaluaciones y el dictamen de quienes son los aprobados del Curso Propedéutico, estará a cargo de la Junta Académica, la cual tomará en cuenta el rendimiento académico y disciplinario de los aspirantes. El número de aspirantes aprobados del Curso Propedéutico dependerá de los objetivos de calidad determinados para el proceso.

7.3.9 El puntaje mínimo de aprobación en cada materia, será de 7,00/10 considerando hasta dos decimales.

## ARMADA DEL ECUADOR

### ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

#### Guayaquil

 <p><b>ESMENA</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b></p>	<p><b>REV:</b></p> <p><b>06</b></p>
	<p><b>CÓDIGO:</b></p> <p><b>DC.751.P01</b></p>	<p><b>FECHA:</b></p> <p><b>31-10-2013</b></p>

7.3.10 En caso de que no alcance el cupo de aspirantes que cumplan con el puntaje mínimo requerido, la Junta Académica podrá seleccionar y autorizar la aprobación del Curso Propedéutico, a los aspirantes cuyas calificaciones académicas se acerquen al mínimo requerido y que hayan demostrado un adecuado comportamiento disciplinario. Las faltas disciplinarias se registrarán



según el formato “HOJA DE REGISTRO DE FALTAS DISCIPLINARIAS” DC.751.F02.

- 7.3.11 Si por el contrario, se registrase un número de aspirantes aprobados que superen el cupo establecido en los adjetivos de calidad, de igual manera la Junta Académica, realizará una selección de los aspirantes, teniendo en cuenta su comportamiento disciplinario. La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria mantendrá los registros de las calificaciones y resoluciones de la Junta Académica
- 7.3.12 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, envía la “NÓMINA DE ASPIRANTES APROBADOS CURSO PROPEDÉUTICO” DC.751.F03, a la Dirección de la ESMENA, a fin de que sea autorizado su ingreso al Curso de Formación de Oficiales, los aspirantes que hubieran aprobado el curso propedéutico continuarán con las siguientes fases del proceso de reclutamiento como son: pruebas físicas, pruebas psicológicas, ficha médica y entrevista personal.

#### **7.4 Pruebas Físicas:**

- 7.4.1 Los aspirantes que hayan aprobado la primera etapa del reclutamiento (curso propedéutico), proceden a realizar las pruebas físicas, las mismas que tienen como objetivo de medir la habilidad y capacidad física de los aspirantes. Las pruebas físicas comprende trote, 3200 metros, natación 200 metros, barras y abdominales.
- 7.4.2 Los resultados de las pruebas físicas se registran en el formato “RESULTADO DE PRUEBAS FÍSICAS” DC.751.F06.

#### **7.5 Ficha Médica:**


- 7.5.1 Luego de realizadas las pruebas físicas, la Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, coordina con la Dirección de Sanidad de la Armada (DIRSAN), la

# ARMADA DEL ECUADOR

## ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

Guayaquil

-0-

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>31-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>08</b>

Recepción de las fichas médicas de los aspirantes y envía la nómina de aspirantes que deberán cumplir con este requisito.

### **7.6 Pruebas Psicológicas:**

- 7.6.1 Una vez realizada la ficha médica, los aspirantes proceden a realizar las pruebas psicológicas, el objetivo de estas pruebas es detectar falencias en su parte emocional y canalizar las tendencias psicológicas que puede presentar los aspirantes; el registro de los resultados se realizará en el formato "RESULTADO DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS" DC.751.F07.
- 7.6.2 Los aspirantes que continúan con el proceso, serán los que obtuvieran resultados aptos en dichas evaluaciones y que a su vez no se detectaran alteraciones emocionales, las mismas que podrán afectar en su desarrollo normal en este centro de formación.

## **7.7 Entrevista Personal:**

7.7.1 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria, elabora el cronograma de entrevistas a los aspirantes en el cual participaran el Director de la ESMENA y la Psicóloga del Centro de Formación.

7.7.2 Para esta parte del procedimiento serán considerados los resultados de las pruebas físicas, pruebas psicológicas, ficha médica y novedades de conducta, los mismos que estarán especificados en el formato "RESULTADOS FINALES DE ASPIRANTES" DC.751.F09.

7.7.3 El cuestionario de preguntas que se realizarán a los aspirantes se registra en el formato "ESNTREVISTA PERSONAL PARA ASPIRANTES" DC.751.F08.

## **7.8 Evaluación Final:**


7.8.1 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria elabora un resumen de los resultados finales del curso propedéutico, el mismo que deberá registrarse en el formato "RESULTADOS FINALES DE ASPIRANTES" DC.751.F09, el cual servirá para evaluar el desempeño de cada uno de los aspirantes que se encuentra en el proceso de ingreso a la ESMENA.

# **ARMADA DEL ECUADOR**

## **ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL**

**Guayaquil**

**-0-**

 <b>ESMENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REV:</b> <b>06</b>
	<b>Reclutamiento para Oficiales Mercantes</b>	<b>FECHA:</b> <b>31-10-2013</b>
	<b>CÓDIGO:</b> <b>DC.751.P01</b>	<b>HOJA:</b> <b>09</b>

- 7.8.2 Una vez que se cumplan con el proceso de reclutamiento se procede a realizar una Junta de Directivos en donde participan el Director de la ESMENA, Subdirector Académico y el Director de Carrera Marítima y Portuaria, para analizar los resultados obtenidos y determinar los aspirantes aprobados.
- 7.8.3 El registro de aspirantes aprobados, se realiza en el formato “NÓMINA DE APROBADOS PROCESO DE RECLUTAMIENTO” DC.751.F10.
- 7.8.4 La Dirección de Carrera Marítima y Portuaria coordina con el encargado de la página web la publicación de los resultados del proceso de reclutamiento.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La Agencia Nacional de Tránsito es la encargada de formar y capacitar a los Agentes Civiles de Tránsito que realicen el control en los GADs. Para el efecto, la ANT podrá mediante resolución crear, estructurar o normar su propia academia de formación, suscribir convenios de cooperación con la CTE, para que ésta, a través de la Escuela de Formación de Oficiales y Tropa y a través de convenios con centros de educación superior capacite a los agentes civiles. La ANT podrá también suscribir convenios de cooperación con los GADs para que estos por sí mismos y bajo la supervisión de la ANT, formen y capaciten a los agentes civiles de tránsito en sus respectivas jurisdicciones. (Reglamento a la Ley de Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Capítulo II, De los Agentes Civiles de Tránsito, Art. 21.)

Con estos antecedentes se firma el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), mediante el cual la ANT encarga a la CTE la formación de Agentes Civiles de Tránsito para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs). Firmado en la ciudad de Quito el 11 de Julio del 2012.

Según Resolución No. 044-DIR-2012-ANT del 01 de agosto del 2012 en lo referente a los Requisitos para la preselección y selección de aspirantes, indica “Los procesos de preselección y selección de aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito deberán

estar enmarcados en un período máximo de tres meses; y los mismos son de estricta responsabilidad de cada Gobierno Municipal, quienes deberán cumplir con los requerimientos mínimos establecidos en esta resolución.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

En atención a la naturaleza del estudio realizado, no fue necesario establecer hipótesis de investigación. Sin embargo, y a los fines de garantizar el carácter científico y riguroso que debe prevalecer en la construcción de todo instrumento de investigación, se extrajo la variable presente en el proceso a partir del propósito u objetivo general que se persigue con el trabajo, definiéndola conceptual y operacionalmente, para luego desglosarla en sus dimensiones e indicadores operacionales.

## **DEFICIONES CONCEPTUALES**

Procedimiento que permite proveer a la institución de formación el recurso humano más apto para cumplir con las funciones de control de tránsito en beneficio de la ciudadanía.

### **Selección de Personal**

La selección de personal es la parte importante ya que es la parte de la escogencia del personal idóneo para el cargo. En cuanto a la selección de personal Chiavenato (2000), plantea que en " La escogencia del hombre adecuado

Para el cargo adecuado o mas ampliamente entre los candidatos reclutados aquellos mas adecuados a los cargos existentes en la empresa " (p.201).

De esta definición se desprende que la selección es un proceso que le permite a las organizaciones la adecuación del hombre al cargo y la eficiencia e este en el puesto de trabajo.

Wayne (1994). El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se

inicia en el que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. (p.93)

En una definición más amplia la Selección de Personal, se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubre el puesto adecuado.

La elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y un costo adecuado que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y su potencial, a fin de hacerlo mas satisfactorio asimismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir, de esta manera, a los propósitos de organización.

Según Peña (1997)” establece que la selección de personal es el proceso de elección, adecuación e integración del candidato mas calificado para cubrir una posición dentro de la organización.”(p.112).

En otro orden de ideas el Objetivo de la Selección para Peña (1997) La información brinda el análisis del puesto proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; los planes de recursos humanos a corto y largo plazo permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada; y los candidatos, que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger. Contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar la vacante disponible constituye la situación ideal del proceso de selección. (p.114).

Y Chiavenato (1999) Establece que “el proceso de selección no es un fin en si mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos”. (p.120).

### **Proceso de Selección**

El proceso de selección conlleva una serie de pasos que se realizan para lograr

El objetivo que es la selección.

Chiavenato (1999). El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse de la siguiente forma específica:(p.125).

- Detección y análisis de necesidades de selección. Requerimiento.
- Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil.
- Definición del método de reclutamiento.
- Concertación de entrevistas.
- Entrevistas + técnicas de selección.
- Elaboración de informes.
- Entrevista final.

Sin esta serie de pasos la selección no tendría el sentido que requiere obtener de la misma ya que es un proceso muy importante para la escogencia del personal idóneo.

A través de la comparación, el organismo de selección (staff) presenta ante el organismo solicitante los candidatos aprobados en la selección. La decisión de escoger o rechazar es facultad del organismo solicitante o de su jefe inmediato superior.

Cuando:

$X > Y$ : Candidato rechazado

$X = Y$ : Candidato Aceptado.

$X < Y$ : Candidato superdotado.

Es de hacer notar que esta comparación no se centra en un único punto de igualdad de las dos variables, sino en una franja de aceptación que admite cierta flexibilidad más o menos cercana al punto ideal y equivale a los límites de tolerancia admitidos en el proceso de control de calidad

## **Medios de Selección**

Aunque los medios utilizados y su orden de aplicación pueden variar de acuerdo a las necesidades y condiciones de cada empresa, la forma de llevar a cabo este proceso es el siguiente:

**Hoja de Solicitud:** Sirve de base no solo para realizar la selección, sino también para encabezar todo el expediente.

**Entrevista:** Suele ser un instrumento muy valioso para seleccionar personal, completa y aclara los datos de la hoja de solicitud y permite obtener mas vivamente informes sobre motivación del solicitante.

**Pruebas Psicotécnicas:** Permite medir ciertos conocimientos, aptitudes y generalidades del candidato.

**Referencias:** Permite verificar trabajos desempeñados con anterioridad por el candidato y el resultados de los mismos.

**Examen Medico:** Suele dejarse al final del proceso ya que bien realizado es costoso; comprende la historia clínica del solicitante, examen físico, pruebas de laboratorio, entre otros.

**Formación:** Formación es el proceso y el efecto de formar o formarse. Esta palabra procede del latín *formatio*, que se desarrolla a lo largo de la vida. Es un proceso educativo, que tradicionalmente se ha asociado a las primeras etapas, se extiende, sin embargo, a todas las edades. Este término se aplica especialmente al ámbito laboral. La formación continua, puede estar enfocada al aprendizaje de nuevas competencias o a actualizar aprendizajes ya adquiridos.



Este término hace referencia al tipo de educación orientado al mundo laboral. La formación profesional busca la capacitación de los alumnos para desarrollar empleos. Se suele aplicar a los ciclos formativos de grado medio y superior.

**Aspirante:** Se aplica a la persona que aspira a conseguir un empleo, distinción o título, el aspirante tiene que terminar el proceso de formación para poder egresar con el grado de Subteniente o Detective en la Policía de Investigaciones, o al que corresponda según la Institución, antes de ser destinado a una comisaría, recinto penal o cuartel de investigaciones, esto dependerá según la institución que haya elegido el aspirante en cuestión.

**Selección de aspirantes:** La selección es un proceso importante para las organizaciones porque es una de las principales maneras como se construyen a sí mismas y como crecen. Tanto la selección adecuada de su gente como la adecuada capacitación que les brinde para mantenerlos preparados para los retos del momento pueden determinar la permanencia o desaparición de una empresa. El objetivo aquí es dar una breve mirada desde la psicología a este proceso, porque favorece el trabajo multidisciplinario el conocer el quehacer de las demás disciplinas que intervienen en el proceso.

Para cualquier profesional ya sea que esté en formación, que esté en proceso de vincularse a trabajar en alguna empresa, es importante conocer algunos aspectos de la selección de personal. Por lo general estos procesos son llevados a cabo por personal especializado en el tema.

Los procesos de selección en las empresas por lo general toman un tiempo importante. Esto conlleva la necesidad de que se haga la mejor selección posible porque de lo contrario se generará frustración tanto para la empresa como al personal que aspira ser seleccionado.

**Agentes de Tránsito:** El Agente de Tránsito es el funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales. En el artículo 7 de la Ley 769 de 2002 se determina que las autoridades de tránsito podrán delegar en entidades privadas el aporte de pruebas de infracciones de tránsito, el recaudo de las multas correspondientes, la tramitación de especies venales y todos los trámites previstos en las normas legales y reglamentarias, salvo la valoración de dichas pruebas. Cada organismo de tránsito contará con un cuerpo de agentes de tránsito que actuará únicamente en su respectiva jurisdicción y el Ministerio de Transporte tendrá a su cargo un cuerpo especializado de agentes de tránsito de la Policía Nacional que velará por el cumplimiento del régimen normativo de tránsito en todas las carreteras nacionales por fuera del perímetro urbano de distritos y municipios.

## **Diseño de un manual**

Un manual es una herramienta de apoyo para el funcionamiento de un negocio o una Institución, es un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución, es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos mas de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el *manual de procedimientos* contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada institución. Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar a la hora de implantar

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

- Nombre: Comisión de Tránsito del Ecuador.
- Aprobada o constituida: El 29 marzo 2011.
- Objeto Social: Control de Tránsito, Investigación de Accidentes y Formación de Vigilantes y Agentes Civiles.

- **Misión Institucional**

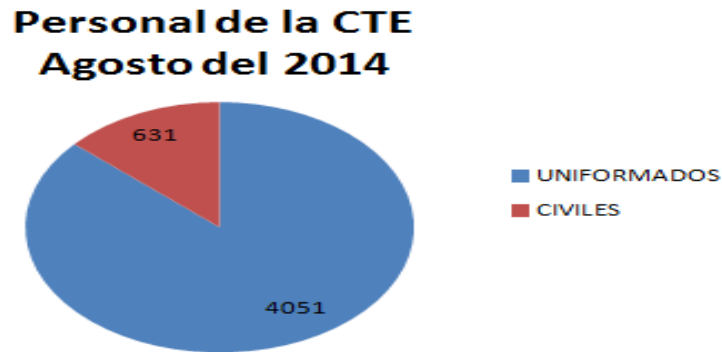
Dirigir y controlar la actividad operativa de los servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en la red vial estatal y sus troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con sujeción a las regulaciones emanadas por la ANT, la investigación de accidentes de tránsito y la formación del Cuerpo de Vigilantes y de Agentes Civiles de Tránsito.

- **Visión Institucional**

Ser líder del control operativo técnico del tránsito en la red vial estatal, la formación de agentes y la investigación eficaz de los accidentes, procurando la disminución de la accidentabilidad, la fluidez y la seguridad del tránsito en las vías de la red estatal y sus troncales nacionales, con la activa participación de personal especializado.

## CANTIDAD DE TRABAJADORES POR CATEGORIA OCUPACIONAL

- **Grafico NO. 1** Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.

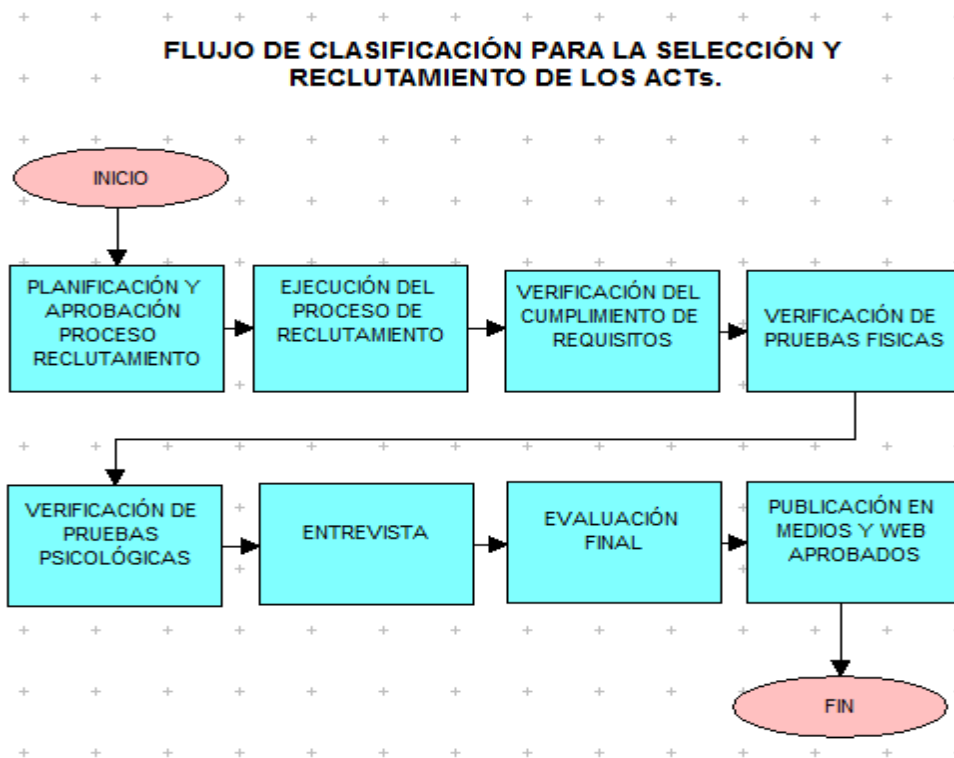


**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

Los beneficiarios de los servicios que presta la Comisión de Tránsito del Ecuador son:

- Provincia del Guayas con todas sus ciudades.
  - Provincia de Santa Elena con todas sus ciudades.
  - Provincia de Los Ríos en el 100% de carreteras.
  - Provincia de El Oro en el 100% de carreteras.
  - Provincia del Azuay en el 50% de carreteras.
- Principales productos o servicios
    - Control de Tránsito.
    - Investigación de Accidentes de Tránsito.
    - Formación de Vigilantes y Agentes Civiles de Tránsito.

- Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo



**Flujograma # 1:**Clasificación para la selección y reclutamiento de los AcTs.

El capítulo III es el eje central en el trabajo de titulación, donde se trabaja de manera concreta en el problema de investigación planteado. Haciendo uso de una cita corta o larga conceptualice la metodología.

## **TIPO DE INVESTIGACION**

Esta investigación fue desarrollada directamente en la Institución y de acuerdo a la manera en que se obtuvo la información la misma será de campo y documental

El autor Tamayo (1999) nos indica que la investigación de campo es aquella en la cual: “Los datos se recogerán directamente en la realidad, por lo cual los denominamos primarios, y su importancia radica en el hecho de que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”. (p.71)

### **Investigación documental:**

“Es cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboraran y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico”. (Tamayo, 1999, p. 70).

Sin embargo podemos decir que esta investigación permite obtener conocimiento de acuerdo al análisis de datos que ya se han recolectados o analizados en otras investigaciones y que se extrae de distintas fuentes de consultas.

### **Investigación Descriptiva**

El nivel de la investigación que se presenta es de carácter descriptivo. En relación a éste, señala la U.N.A. (2000) que: “Información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho en conocer el origen o causa de la situación”.

Siempre que se trate de un estudio cuyo objetivo es el logro de un análisis, evaluación, identificación, e interpretación de los hechos reales que ocurrirán a lo largo del estudio, se estará presentando bajo un nivel descriptivo.

Descripción del efecto de no contar con el Manual de Clasificación para la Selección y Reclutamiento de los Aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito.

Comprobación de hipótesis cuasi experimental, mostrando los efectos positivos del uso de un Manual de Clasificación para la Selección y Reclutamiento de los Aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito en el proceso de Formación.

“Las investigaciones descriptivas propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan, pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (U.N.A. 2000)”.

### **Investigación Explorativa**

Revisión de casos documentados de inconvenientes presentados con los aspirantes seleccionados.

## **LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

La población definida para el estudio corresponde a 669 Agentes Formados.

Se solicitarán todos los informes de los eventos presentados en las formaciones de Agentes Civiles que fueron motivados por problemas de selección.

<b>PERSONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
AGENTES CIVILES CUENCA	227
AGENTES CIVILES LOJA	157
AGENTES CIVILES MANTA	96
AGENTES CIVILES AMBATO	102
AGENTES CIVILES IBARRA	58
AGENTES CIVILES LOJA Y CUENCA	29
<b>TOTAL</b>	<b>669</b>

**Cuadro N0. 1** Cantidad de Personal

**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth **Fuente:** Informes de la Escuela de Formación de Oficiales y Tropas CTE

## **Muestra**

La muestra es igual a la población de los 669 Agentes Formados, por lo cual se trabajará en las encuestas con toda la población ya que no es necesario calcular la muestra.

## **DELIMITACION DE POBLACION**

La población que se dirigió este estudio fue a todo el personal de Agentes Civiles de Tránsito que fueron incorporados como servidores públicos, a quienes se les entrego un cuestionario de encuesta, para determinar la necesidad de la elaboración de un manual de selección que brinde un prospecto de primera orden.

Con estos resultados obtenidos de los cuestionarios hemos podido determinar que es necesaria la elaboración de un manual oportuno y fiable.

Se tomó toda la población para valorar los resultados del proceso actual en miras de poder mejorar a corto y a mediano plazo las necesidades receptadas.

La característica de los sujetos en estudio son las siguientes:

- Aspirantes que desean formar parte de la Institución.
- Disponibilidad de participar en el proceso.
- La muestra estuvo constituida por el 100 % de la población, con un total de 669 Aspirantes, todos pertenecientes al proceso de selección solicitado por cada Municipio respectivamente.

## **MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

**HISTÓRICO-LÓGICO.**- Mediante este método se analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia. Los métodos lógicos se basan en el estudio histórico poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo, de su teoría y halla el conocimiento más profundo de esta, de su esencia.



**DESCRIPTIVO-SISTÉMICO.**- Porque fue una observación actual de los fenómenos y casos, procurando la interpretación racional.

## **TÉCNICAS**

**Encuestas.**- Se las realizo a los clientes para conocer cuáles son las expectativas en el trabajo y su nivel de aceptación del mismo.

**Entrevista.**- Se las realizo al nivel de dirección para determinar expectativas referentes a la solución de los problemas desde el punto de vista directivo.

### **Técnicas é Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos que se utilizaron para esa investigación fueron

- Entrevista a Coordinadores de Instructores en la Escuela de Formación de Oficiales y Tropa de la CTE para validar lo detallado en los informes proporcionados.

#### **De trabajo en grupo:**

- Método Delphi o la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones informadas. Para que sea efectivo es imprescindible que estas opiniones no se encuentren permeadas o influenciadas por criterios de algunos expertos.

### **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Se aplicó una encuesta a los 669 Agentes Civiles Formados. El análisis e interpretación de estos datos permitió realizar un diagnóstico sobre la imagen que se tiene del actual proceso de selección y clasificación de Agentes.

## **ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Se revisaron casos documentados de inconvenientes presentados con los aspirantes seleccionados en los cuales se procede a evaluar y tabular la información de manera que facilite la revisión y análisis de los datos, se utilizará la investigación descriptiva seleccionando el estadígrafo de los porcentajes, adicional que se utilizara la herramienta de Excel para semitabular y presentar con mayor claridad la investigación realizada.

## **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Una vez obtenida toda la información que proporciona la encuesta aplicada a los aspirantes, se debe realizar en primer lugar, un procesamiento de los datos y en segundo lugar deberá realizarse un análisis de los mismos.

### **Procesamiento de los datos**

Para procesar los datos o información de las encuestas se selecciona el Microsoft Excel 2013, se utiliza una hoja de Excel para procesar cada pregunta de la encuesta.

El análisis de los datos que se realiza es descriptivo, específicamente se realiza un análisis de distribución de frecuencia, para determinar los valores concretos de cada respuesta a medir y la cantidad de veces (valores porcentuales).

Los resultados finales obtenidos de la encuesta serán las principales insatisfacciones o satisfacciones que tienen los encuestados.

## **Determinación de las insatisfacciones de mayor incidencia**

Una vez definidas las insatisfacciones o satisfacciones, estas pueden ser múltiples, por tanto es necesario someterlas a un proceso analítico, para solo concentrar el estudio en aquellas que representan las mayores cantidades de insatisfacción.

## **Análisis de las causas que provocan las mayores insatisfacciones**

El análisis de las causas que provocan las mayores insatisfacciones se realiza apoyado en el diagrama circular.

## **Comprobación de las causas**

Mediante una lluvia de ideas y teniendo en cuenta las categorías encontradas, identifique las causas del problema. Éstas son por lo regular, aspectos específicos de cada una de las categorías que, al estar presentes de una u otra manera, generan el problema.

## **Encuesta de Preguntas Cerradas.**

La encuesta de ponderación se realiza a los encuestados, con la finalidad de conocer los problemas que están haciendo efecto y está repercutiendo en muchas insatisfacciones de los aspirantes y ciudadanía.

Presentamos algunas de las actividades que están involucradas en el proceso de selección y el impacto en las calles, para determinar cuál de ellas tiene mayor incidencia en las principales satisfacciones de los ciudadanos, para ello se utiliza el método de votación ponderada.

## **Escala a utilizar**

La escala a utilizar es numérica afirmativa y negativa.

### **¿Cuándo se utiliza?**

Cuando se necesita enunciar un proyecto o solución de un problema en forma clara y precisa con hechos y datos.

### **¿Cómo se utiliza?**

Respondiendo las siguientes preguntas:

**Qué:** Se elabora una lista de problemas o actividades que se puedan realizar en el área de trabajo. Usualmente se utiliza la herramienta de Tormenta de Ideas para que se llegue a una lista completa y detallada de problemas o actividades.

- Se identifican los problemas prioritarios que puedan tener los ciudadanos.
- Se enuncia el problema convertido en proyecto en términos de la diferencia entre el estado actual y el deseado.
- En función de los recursos económicos, humanos y tecnológicos disponibles se establece una meta cuantificable, medible y verificable. Es importante que el valor de las metas a lograr sea realista, no ideal.

**Por qué:** Se definen claramente las razones por las cuales se trabajará en ese proyecto en particular.

**Quién:** Se establecen los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto.

**Cuándo:** Se establece la fecha límite de alcanzar la solución del problema, es decir, la culminación del proyecto. Un proyecto que no tiene un calendario bien definido, será un proyecto con bajo nivel de prioridad.

**Dónde:** Se determina la extensión y ubicación del proyecto.

**Cómo:** Se debe reunir toda la información disponible, cualitativa y cuantitativa, que permita:

- Señalar la importancia del problema.
- Mostrar el comportamiento histórico.
- Definir el grado de mejora que se pretende lograr.
- Determinar la fecha estimada de finalización del proyecto.
- Definir las personas responsables del proyecto.
- Establecer el beneficio esperado con la mejora.

**Cuánto:** Se debe enunciar los costos del problema y como incide en la satisfacción de la población y en la productividad de la organización.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **APLICACIÓN DE LAS TECNICAS DE INSTRUMENTOS**

Para realizar el análisis de satisfacción de los Agentes, se utiliza la encuesta como instrumento. La aplicación de la encuesta está basada en lo explicado en el capítulo anterior.

Realizada a 669 personas que representan el 100% de los Agentes Civiles que forman parte de la población de este proyecto, que pueden ayudar a analizar la necesidad de elaborar un manual de selección, el mismo que nos permitirá contar con la satisfacción de la ciudadanía.

Para dichas encuesta se elabora un cuestionario con diez preguntas, cuya respuesta será afirmativa o negativa, considerando el grado de satisfacción.

Para el análisis e interpretación de estos datos, se ejecutó la encuesta, la que permitió realizar un diagnóstico sobre la imagen que se tiene de la actual selección y clasificación de Agentes.

Dicha información nos sirvió para determinar el nivel de conocimiento y percepción del tema, y además conocer también si los ciudadanos se encuentran conformes con el trabajo que actualmente realizan, de esta manera se conocerá si se cumple o no algún proceso administrativo o gubernamental que guie el proceso de selección.

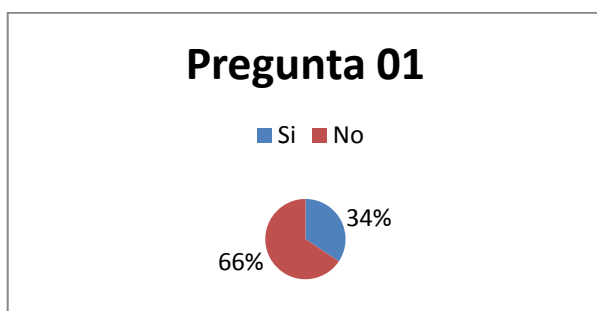
Dentro de la encuesta planteada se recolectó los siguientes datos, los que ayudaron a tener una información más concreta de los puntos a trabajar y en los que la Institución, está teniendo deficiencia de trabajo.

1.- ¿Cree usted que existen garantías que protejan a los Aspirantes, en caso de incumplimiento a los requisitos exigidos para la selección?

**Cuadro N0. 2** Incumplimiento de requisitos (ACTs)

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	230	34%
No	439	66%
<b>Total</b>	<b>669</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N0. 2** Incumplimiento de requisitos (ACTs)



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e Interpretación**

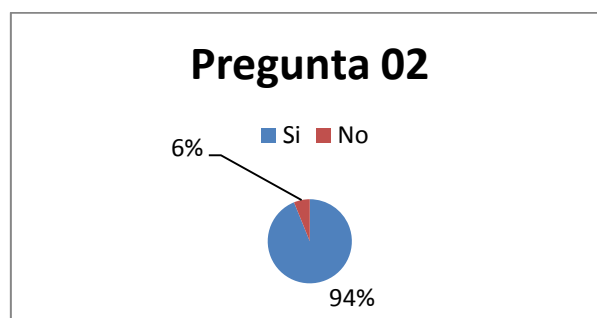
En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 66% de los encuestados opinan que no existen garantías suficientes que protejan a los aspirantes en el caso de incumplimiento de algún requisito, en cambio el 34% considera lo contrario.

**2.- ¿Cree usted que existen garantías que protejan a las Instituciones Estatales, quienes se encargan de la selección de los Aspirantes a ACTs, en caso de incumplimiento a los requisitos exigidos para la selección?**

**Cuadro N0. 3** Incumplimiento de requisitos (Instituciones Estatales)

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	628	94%
No	41	6%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 3** Incumplimiento de requisitos (Instituciones Estatales)



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e Interpretación**

En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 94%% de los encuestados opinan que si existen garantías suficientes que protejan a las Instituciones Públicas en el caso de incumplimiento de algún requisito, en cambio el 6% considera que los aspirantes no tienen protección en este sentido.

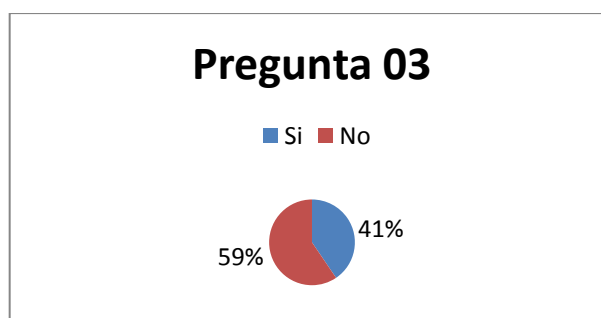


### 3.- ¿Cree usted que la ciudadanía tiene confianza en los procesos de selección que realizan los municipios?

**Cuadro N0. 4** Confiabilidades en el proceso de selección.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	271	41%
No	398	59%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 4** Confiabilidades en el proceso de selección.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

#### **Análisis e interpretación**

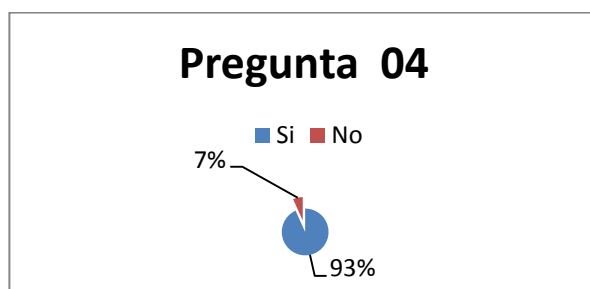
En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 59% de los encuestados opinan que no tienen la confianza suficiente en el proceso actual de selección, en cambio el 41% considera que el proceso de selección al momento tiene objetividad.

**4.- ¿Cree usted que el índice de accidentes puede disminuir con una selección oportuna y fiable?**

**Cuadro N0. 5** Reducción de índice de accidentes por la oportuna y fiable selección.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	624	93%
No	45	7%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 5** Reducción de índice de accidentes por la oportuna y fiable selección.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

**Análisis e interpretación**

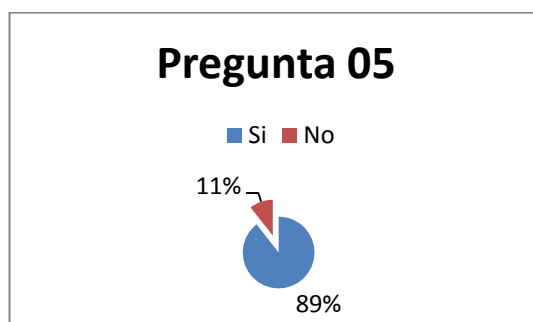
En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 93% de los encuestados opinan que existe la alternativa de disminuir los accidentes de tránsito con la intervención de Agentes Civiles de Tránsito debidamente formados, en cambio el 7% considera lo contrario.

5.- ¿Cree usted que el índice de mortalidad puede disminuir con una selección oportuna y fiable?

**Cuadro N0. 6** Reducción de índice de mortalidad por la oportuna y fiable selección.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	598	89%
No	71	11%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 6** Reducción de índice de accidentes por la oportuna y fiable selección.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e interpretación**

En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 89% de los encuestados opinan que existe la alternativa de disminuir los índices de mortalidad en los accidentes de tránsito con la intervención de Agentes Civiles de Tránsito debidamente formados, en cambio el 11% considera la situación continuaría sin ningún cambio.

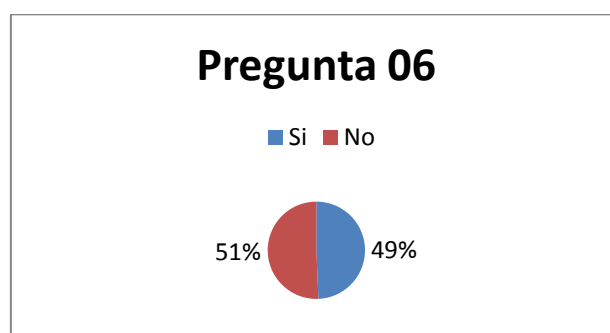
## 6.- ¿Cree usted que el proceso de selección se lleva a cabo correctamente?

Se necesita analizar la credibilidad en la ciudadanía de cada municipio, en los procesos de selección que se llevan a cabo en las diferentes ciudades, para evitar insatisfacciones o malestar en ellos, debido que este proceso tiene que brindar satisfacción y objetividad a todos los ciudadanos.

**Cuadro N0. 7** Credibilidad en el proceso.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	330	49%
No	339	51%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 7** Credibilidad en el proceso.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e interpretación**

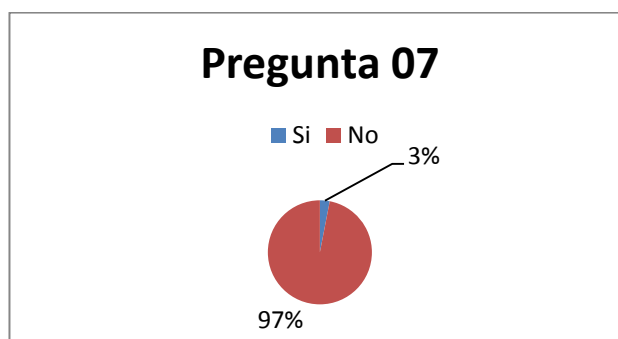
En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 51% de los encuestados opinan que el proceso actual es satisfactorio y objetivo, en cambio el 49% considera que es necesario incrementar la confianza y credibilidad en el proceso de selección actual.

7.- ¿Cree usted que el número de personas que controlan el Tránsito en la ciudad en la cual usted reside, es suficiente?

**Cuadro N0. 8** Aceptación de Agentes en la Ciudadanía.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	21	3%
No	668	97%
Total	689	100%

**Gráfico N0. 8** Aceptación de Agentes en la Ciudadanía.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e interpretación**

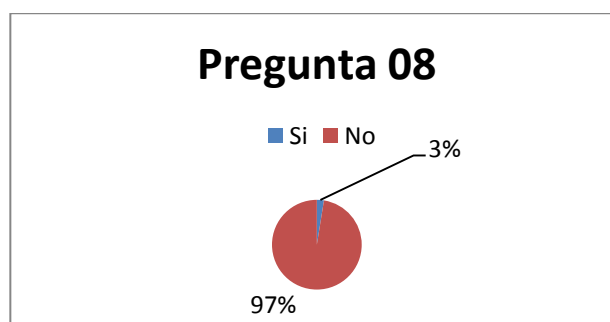
En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 97% de los encuestados opinan que existe una falencia de Agentes Civiles de Tránsito debidamente formados en su ciudad, en cambio el 7% considera con el número de agentes que controlan el tránsito en sus ciudades es suficiente.

8.- ¿Cree usted que en la ciudad donde reside, requiere de ACTs altamente calificado?

**Cuadro N0. 9** Aceptación de los ACTs.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	17	3%
No	652	97%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 9** Aceptación de los ACTs.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e interpretación**

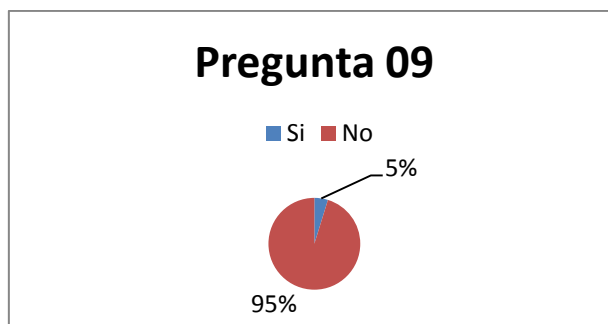
En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 97% de los encuestados opinan que es notable y emergente su presencia, para evitar los accidentes de tránsito con la intervención de Agentes Civiles, debidamente formados, en cambio el 3% considera que, la ciudad no necesita la presencia de estos efectivos.

9.- ¿Conoce usted si existe un protocolo o documento fiable que, norme y regule una selección oportuna?

**Cuadro N0. 10** Conocimiento de existencia de un manual.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	32	5%
No	637	95%
Total	669	100%

**Gráfico N0. 10** Conocimiento de existencia de un manual.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### **Análisis e interpretación**

En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 95% de los encuestados opinan que desconocen si existe un documento formal que respalde una selección oportuna de Agentes Civiles de Tránsito, en cambio el 5% considera.

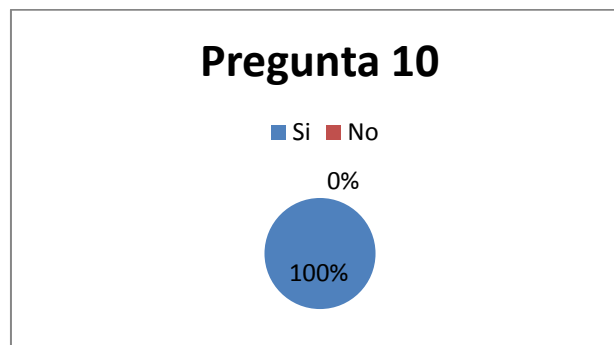
## 10.- ¿Considera usted necesario la elaboración de un manual de selección para los Agentes Civiles de Transito?

Las encuestas y entrevistas realizadas Han sido de relevancia para definir las pautas y mecanismos necesarios para dar inicio con el proceso que se requiere, para la elaboración del manual

**Cuadro NO. 11** Aceptación de un Manual de Selección para los agentes Civiles de Tránsito.

Alternativa	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	669	100%
No	0	0%
Total	669	100%

**Gráfico NO.11** Aceptación de un Manual de Selección para los agentes Civiles de Tránsito.



**Elaborado:** Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

### Análisis e interpretación

En el resultado de la respuesta a esta pregunta, es evidente que el 100% de los encuestados opinan que existe la urgencia de un manual de clasificación y selección que garantice a las partes involucradas.



## **PLAN DE MEJORA PARA LA ELIMINACION DE LAS CAUSAS QUE PROVOCAN INSATISFACCION**

Para erradicar el problema se ha realizado un análisis exhaustivo de las causas que han provocado insatisfacción en los ciudadanos, las que han dado ideas para que se puedan generar soluciones de manera inmediata.

Para la mejora del plan se efectúa la elaboración de los siguientes cuadros, para darle la claridad al proyecto y determinar todas las causas y encontrar la solución a los problemas.

- Elaboración de un Manual de Selección para que sea ejecutado por cada Municipio al seleccionar a los aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito.

El manual deberá contener políticas que se aplicarán cuando el tiempo recorrido entre la selección y el ingreso a la formación sea muy extenso, lo que requerirá de nuevas pruebas para el ingreso definitivo.

En el manual deben estar incorporados todos los requisitos que deben cumplir las personas que estén inmersas en el proceso de selección.

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejora de la confianza y aceptación del proceso de Selección de los Agentes Civiles de Tránsito.
<b>Meta:</b> Optimizar el prospecto de los aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito.
<b>Responsable:</b> Agencia Nacional de Tránsito-Comisión Nacional de Tránsito-gobiernos Autónomos Descentralizados.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Mejoras en la proceso de Selección.	Agencia Nacional de Tránsito-Comisión Nacional de Tránsito-gobiernos Autónomos Descentralizados	Diseñar un manual de Clasificación y Selección para Agentes Civiles de Tránsito.	Necesidad de mejorar la Clasificación y Selección para Agentes Civiles de Tránsito	En las ciudades en las cuales sus municipios que soliciten la formación de sus aspirantes.	En las próximas formaciones.

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejorar el método de las evaluaciones: Físicas-Psicológicas-Psicocensométricas, de los prospectos.
<b>Meta:</b>  Mejorar el perfil del Aspirante.
<b>Responsable:</b> Agencia Nacional de Tránsito-Comisión Nacional de Tránsito-gobiernos Autónomos Descentralizados.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Mejorar la Selección física de los aspirantes.	Los médicos responsables de las valoraciones pertinentes	Diseñar una valoración plenamente certificada y verás de resultados.	Necesidad de establecer resultados que garanticen los resultados obtenidos.	Departamento Médico	En las próximas formaciones.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- La aplicación de un Manual de Selección para Agentes Civiles de Tránsito, por medio de este proyecto, se analiza que mejore el proceso clasificación y también que la insatisfacción de los ciudadanos disminuya, este análisis llevara a determinar las estrategias adecuadas para llegar a la consecución de sus objetivos.
- Después de haber aplicado encuestas a la población, se tiene una visión clara de la situación actual, para poder poner en práctica los correctivos que creemos necesarios.
- Para tomar medidas correctivas las Instituciones involucradas, deberá tomar en cuenta los aspectos tratados en las diferentes temáticas concientizadas, en la etapa de diagnóstico situacional.
- El proyecto, posee un plan que mejorará en la clasificación y selección de aspirantes, por lo que la satisfacción del ciudadano se está viendo afectada.
- Definitivamente las deficiencias en el proceso de selección contribuyen a la generación de inconvenientes durante el inicio del proceso de formación.
- En este trabajo se ha abordado una de esas problemáticas y se concluye en que este tipo de inconvenientes, puede ser manejado correctamente con la ayuda de un Manual de Selección de Aspirantes.

## RECOMENDACIONES

Después de haber realizado este análisis, procedemos a dar las siguientes recomendaciones para su mejor funcionamiento:

- En vista de que las instituciones han encontrado problemas con la aceptación de la población en el tema de la selección fiable y oportuna, de los aspirantes a agentes civiles de tránsito, y que además influye en la satisfacción del ciudadanía, se recomienda ejecutar un plan de mejoras, el cual permitirá generar mayores beneficios, se sugiere establecer objetivos a corto y largo plazo a fin de que los integrantes trabajen hacia la consecución de un mismo fin.
- Se recomienda tener en cuenta la importancia de evaluar a los médicos y especialistas quienes son los responsables de ejercer mejor control sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones médicas a cada aspirante. Debido a que esto sería un gran riesgo que impediría lograr los objetivos.
- Se recomienda establecer charlas continuas o jornadas de trabajo entre las autoridades involucradas para refrescar continuamente, la importancia de dar cumplimiento con todos los requisitos establecidos para la óptima selección.
- Se recomienda, trabajar en aspectos relacionados al proceso de formación de los aspirantes a Agentes Civiles seleccionados con el fin de analizar otros motivos que contribuyen a la deserción de los cursos en las primeras semanas de la formación.

## BIBLIOGRAFÍA

**NAVAS, S. (2002).** Reclutamiento, Selección e Inducción de personal en el Municipio de Salcedo. Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad Técnica de Ambato.

**SANTANA, L. (2009).** El proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y su Incidencia en la productividad de la empresa Charlestong Megafashion en la Ciudad de Ambato. Escuela de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

### Internet

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/asignacion-cargos-personal-recursos-humanos/asignacion-cargos-personal-recursos-humanos.pdf>

<http://www.comisiontransito.gob.ec/>

# ANEXOS

## **ANEXO # 1**

### **CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA**

**ANEXO N0. 2**



## **ENCUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO PARA ASPIRANTES DE LA C.T.E**

**Objetivo:** Evaluar y tabular la percepción de los aspirantes y agentes, en relación a la necesidad de la presencia de Agentes Civiles en sus ciudades, debidamente seleccionados.

### **Instrucciones:**

Estimado Aspirante:

Yo, Patricia Aguilar, egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, de la carrera Administración de Empresas, he iniciado un proceso de investigación a la población actual de aspirantes, con la finalidad de conocer su opinión, en función de la creación y elaboración de un manual de Selección de Aspirantes a Agentes Civiles de Tránsito. Su respuesta será de mucha importancia para cumplir con el objetivo.

**1.- ¿Cree usted que existen garantías que protejan a los Aspirantes, en caso de incumplimiento a los requisitos exigidos para la selección?**

1.1 SI

1.2 NO

**2.- ¿Cree usted que existen garantías que protejan a las Instituciones estatales,**

**quienes se encargan de la selección de los Aspirantes a ACTs, en caso de incumplimiento a los requisitos exigidos para la selección?**

2.1 SI

2.2 NO

**3.- ¿Cree usted que la ciudadanía tiene confianza en el procesos de selección que realizan lo municipios?**

3.1 SI

3.2 NO

**4.- ¿Cree usted que el índice de accidentes puede disminuir con una selección oportuna y fiable?**

4.1 SI

4.2 NO

**5.- ¿Cree usted que el índice de mortalidad puede disminuir con una selección oportuna y fiable?**

5.1 SI

5.2 NO

**6.- ¿Cree usted que el proceso de selección se lleva a cabo correctamente?**

6.1 SI

6.2 NO

**7.- ¿Cree usted que el número de personal que controla el Transito en la ciudad**

**que usted reside es suficiente?**

7.1 SI

7.2 NO

**8.- ¿Cree usted que en la ciudad que usted reside necesita ACTs altamente calificado?**

8.1 SI

8.2 NO

**9.- ¿Conoce usted si existe un protocolo o documento fiable que, norme y regule una selección oportuna?**

9.1 SI

9.2 NO

**10.- ¿Considera usted necesario la elaboración de un manual de selección para los Agentes Civiles de Transito?**

10.1 SI

10.2 NO

Guayaquil, Junio del 2014

Elaborado por: Aguilar Maldonado Patricia Elizabeth

**ANEXO N0. 3**





**Comisión de  
Tránsito  
del Ecuador**

## **ANEXO # 4 FOTOS**

### **Selección de Aspirantes**



### **Aspirantes**



### **Agentes de Tránsito**

