

Percepción ciudadana en el proceso de selección de personal en el sector público ecuatoriano: propuesta metodológica

Citizen perception in the personnel selection process in the Ecuadorian public sector: methodological proposal

- ¹ Fausto Benítez Troya  <https://orcid.org/0000-0003-4464-0176>
Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad de Guayaquil
fausto.benitez@ug.edu.ec
- ² Yamilet Hernández Ramos  <https://orcid.org/0000-0002-7803-5532>
Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad de Guayaquil
ihernandezra@ug.edu.ec

Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 11/10/2022

Revisado: 26/11/2022

Aceptado: 13/12/2022

Publicado: 16/01/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.1.2466>

Cítese:

Benítez Troya, F., & Hernández Ramos, Y. (2023). Percepción ciudadana en el proceso de selección de personal en el sector público ecuatoriano: propuesta metodológica. *ConcienciaDigital*, 6(1.1), 62-88. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.1.2466>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras**claves:**

selección de personal, talento humano, percepción ciudadana, encuesta, Alfa de Cronbach.

Keywords:

personnel selection, human talent, citizen perception, survey, Cronbach's Alpha.

Resumen

Introducción: el presente artículo de investigación está basado en la elaboración de una metodología para conocer la percepción ciudadana en el proceso de selección de persona en el sector público ecuatoriano. **Objetivos:** desarrollar una propuesta metodológica que involucre al ciudadano que fue parte de un proceso de selección de personal para poder conocer la opinión del participante después de un proceso de selección con el propósito de mejorar el proceso de selección por la institución que lo haya realizado. **Metodología:** la propuesta metodológica es un cuestionario cuya base de información fue tomada a partir de la revisión de la norma técnica del subsistema de selección de personal y este cuestionario está conformado por 12 ítems que enmarcan el proceso de selección de personal desde la convocatoria hasta seleccionar a la persona idónea que haya superado todos los pasos del proceso de selección. En esta investigación se utilizó el método de cálculo Alfa de Cronbach que es un coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una prueba y en el cual participaron 45 personas que respondieron a la encuesta realizada según su experiencia personal durante un proceso de selección de personal en el que participaron. **Resultados:** con la información que se obtuvo y a través del Alfa de Cronbach y un análisis de Likert en cada ítem se validó el cuestionario desarrollado obteniendo una puntuación de 0,94. **Conclusiones:** la herramienta tiene una alta confiabilidad también en la presente investigación y se propone que en algún momento la herramienta pueda ser de utilidad para su implementación en los departamentos de talento humano en las instituciones de carácter público y por ende mejorar el proceso de selección de personal y evidenciar las posibles falencias. **Área de estudio:** Talento Humano.

Abstract

Introduction: this research article is based on the elaboration of a methodology to know the citizen perception in the process of selecting a person in the Ecuadorian public sector. **Objectives:** to develop a methodological proposal that involves the citizen who was part of a personnel selection process in order to know the opinion of the participant after a selection process with the purpose of improving the selection process by the institution that carried it out. **Methodology:** the methodological proposal is a questionnaire whose information base was taken from the review of the technical standard

of the personnel selection subsystem and this questionnaire is made up of 12 items that frame the personnel selection process from the call to selecting to the right person who has passed all the steps of the selection process. In this investigation, the Cronbach's Alpha calculation method was developed, which is a coefficient used to measure the reliability of a test and in which 45 people participated who responded to the survey carried out according to their personal experience during a personnel selection process in the that I participate **Results:** with the information that was obtained and through Cronbach's Alpha and a Likert analysis in each item, the developed questionnaire was validated, obtaining a score of 0.94. **Conclusions:** the tool has a high reliability also in the present investigation and it is proposed that at some point the tool may be useful for its implementation in human talent departments in public institutions and therefore improve the selection process. personnel and highlight possible shortcomings. Study area: Human Talent.

Introducción

Según el trabajo de Schuler (1993), en su concepto de *validez social*, llega a la conclusión que un proceso de selección es socialmente válido cuando este cumple con cuatro características.

La primera es proporcionar información completa y precisa sobre los requerimientos solicitados para ocupar el puesto de trabajo y la organización, la segunda permite su participación, pues se estará otorgando un grado de confianza de manera directa o indirecta sobre el desarrollo del proceso, la tercera es sobre transparencia sobre el método de selección que se llevará cabo en el proceso y la cuarta característica compete a la retroalimentación y resultados de los postulantes en sus pruebas realizadas.

También Derous & De Witte (2010), desarrollaron como propuesta un modelo que enfatiza sobre el tipo de negociación que se da entre la organización y los candidatos en el proceso de selección de personal debido a que no solo la administración toma decisiones, el candidato puede decidir si abandona el proceso o continua en él, de acuerdo con sus intereses y expectativas.

Hay muchas técnicas para establecer un proceso de selección de personal en Ecuador pero todas con el propósito de asegurar un buen proceso de selección de personal y siempre se apunta al mejoramiento de este por parte de la administración pública por tal motivo los

gobiernos han procedido a cambios en el proceso para tener competitividad, transparencia y eficacia.

En el sector público ecuatoriano la selección de talento humano posee 4 fases las cuales son el reclutamiento donde se reciben varias hojas de vida de acuerdo con la vacante solicitada, la segunda etapa es donde se desarrolla una selección entre todos los aspirantes y de esta manera se puede identificar a los participantes que cumplen con los requerimientos del puesto laboral, en la tercera etapa se da socialización de los que cumplen con los requerimientos y se proceden a la realización de las pruebas, esta tercera etapa se sustenta en el cumplimiento de las normas de la organización la cual consiste en realizar evaluaciones para analizar si el postulante cumple con las expectativas de la institución en los aspectos solicitados para el cargo laboral y la cuarta etapa es la selección de la persona que pudo pasar todas las etapas y obtuvo el resultado válido para ser seleccionado y de allí se procede a firmar de contrato, en caso de que el postulante tenga una valoración negativa se vuelve al inicio del proceso de selección hasta encontrar a la persona idónea que logre cubrir los requerimientos del puesto de trabajo ofertado.

Sin embargo, existen empresas que no maneja el proceso según la normativa, lo cual genera muchas inconsistencias y una mala percepción por parte de los ciudadanos quienes se quedan con muchas dudas que no son respondidas por nadie al no quedar seleccionados para cubrir la vacante.

Esta investigación tiene como epicentro a las instituciones del sector público para que conozcan la importancia de brindar una retroalimentación al conocer la percepción de los participantes hayan participado o estén participando procesos de selección e implementen como una de sus fases durante el proceso de selección de talento humano la respectiva retroalimentación, y que se realice de una manera adecuada debido a la importancia de esta y cuya finalidad es conocer la percepción del candidato sobre el proceso del cual ha sido participe.

Actualmente existe la ley orgánica del sector público emitida en el año 2010, su reglamento, la norma técnica del subsistema para la selección del personal y su ingreso en el servicio público, aunque se sabe de la existencia de esta norma no hay una metodología que permita conocer la percepción ciudadana sobre los procesos de selección de personal del sector público ecuatoriano.

Los puestos de las instituciones, entidades, organismos y empresas del estado deben contar con ciertos requerimientos y perfiles de los puestos institucionales, estos deberían ser sometidos a análisis técnicos realizados de conformidad con el procedimiento fijo en la norma técnica de clasificación y valoración de puestos del servicio civil. La percepción no favorable de los servicios de las diferentes entidades que pertenecen al estado se ha

ido generando con el paso de los años debido a casos de corrupción conocidos y esto es un problema que aún afecta la selección de personal en el sector público

El presente trabajo investigativo está dirigido a los diferentes procesos de selección de personal que existen en el sector público ecuatoriano y busca proponer una metodología para conocer la percepción ciudadana sobre dichos procedimientos.

La presente investigación plantea la pregunta, ¿Qué características debe tener la metodología que permita establecer la percepción ciudadana respecto al desarrollo de concursos de méritos y oposición?

Es importante que se desarrolle y se proponga una metodología para conocer la percepción ciudadana ante los procesos de selección de talento humano en el sector público ya que los ciudadanos son los que financian las instituciones con sus impuestos y son beneficiarios directos de los servicios públicos por tal motivo se merecen transparencia y participación en estos procesos por tal motivo esta investigación se basa en la ley y normativa de selección de personal.

El principal problema en esta investigación es cuando la institución pública no es transparente y no cumple con las fases establecidas por la ley lo cual crea incertidumbre y un sinnúmero de pensamientos y posturas por parte del candidato al no sentirse valorado como talento humano.

El objetivo general de la presente investigación es proponer una metodología para poder conocer la percepción ciudadana del proceso de selección de personal en el sector público ecuatoriano y cuyos objetivos específicos son la revisión de la normativa vigente sobre los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano, levantar información sobre los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano, examinar la información obtenida para poder elaborar la metodología para conocer la percepción ciudadana del proceso de selección de personal en el sector público y por último elaborar la metodología para conocer la percepción ciudadana del proceso de selección de personal en el sector público ecuatoriano.

En su investigación Chiavenato (2009), se refiere a la gestión de talento humano como un conjunto de prácticas requeridas para ocupar cargos de carácter gerencial que estén relacionados con personas y los distintos métodos de acercamiento a ellas, tales como, el reclutamiento, selección, capacitación de personal y evaluación de desempeño” y por ende hay variables en el proceso de selección de personal que tienen una relación con el rendimiento laboral (Saltos, 2018).

Por su parte Elava (2004), confirma que implica asumir un enfoque estratégico direccionado, el cual utiliza acciones dirigidas que permitan contar con el talento humano que tenga la capacidad y habilidad de agregar valor a la empresa.

La gestión del talento humano se basa en procesos determinantes en el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional (Chiavenato, 2008).

Es el proceso de selección de personal en el sector público que debe ser cumplido por las instituciones según la normativa.

Según el proceso de selección de talento humano establecido por la normativa se debe establecer un concurso de oposición y méritos el cual se establece una convocatoria en la cual pueden ingresar personas mayores de 18 años que estén legalmente habilitadas y que cumplan con los requerimientos establecidos para cubrir la vacante ofertada. Todo concurso de méritos y oposición será abierto.

El procedimiento del concurso está conformado por:

- a) Apertura de la convocatoria;
- b) Mérito
- c) Oposición, la cual se divide en:
 - c.1) Pruebas de conocimientos técnicos
 - c.2) Pruebas psicométricas
 - c.3) Entrevista
- d) Finalmente, se conoce al seleccionado o ganador del concurso

Según la normativa vigente en el Ecuador (Acuerdo Ministerial 222, 2018), la selección se puede llevar a cabo por distintos métodos:

- Prueba de conocimientos técnicos Las pruebas consisten en la evaluación del candidato con base a su nivel de conocimientos técnicos inherentes a lo solicitado por la vacante ofertada. Se realizarán pruebas de carácter práctico para conocer las destrezas del aspirante o también se puede hacer por escrito, todo dependerá de las exigencias del puesto de trabajo a ocupar.
El administrador tiene la responsabilidad de mantener el carácter reservado del concurso y estructura de la prueba hasta su aplicación.
- Pruebas psicométricas: Evalúan el comportamiento que según la vacante del puesto de trabajo el postulante debe disponer para poder ejercerlo. La valoración de las pruebas será de 100 puntos y será tomada por personal capacitado. En cuanto al contenido de la prueba, se deberá mantener en estricta reserva hasta su aplicación, función delegada al administrador.
- Entrevista: Evalúa la conducta y las habilidades técnicas requeridas en el perfil de la vacante solicitada de manera oral, se toma a los 5 postulantes mejor puntuados debido a que han pasado por las pruebas que indican que cumplen con la mayoría de los requisitos del puesto. El desarrollo de la entrevista estará a cargo de dos

entrevistadores: un delegado institucional y el delegado por el representante de la empresa. Los delegados deberán ser parte de la organización y no podrán encontrarse participante por la vacante en el mismo concurso.

Existe cierta valoración negativa hacia el proceso de contratación en el Ecuador debido a que se ha evidenciado la existencia de inconsistencias en el mismo, como preferencias personales lo cual implica la selección de un candidato previo al proceso, candidatos fantasmas, falta de transparencia en la metodología, entre otros.

Esto no permite que los mejores talentos ocupen estas vacantes y que no exista el desarrollo de las instituciones públicas creando también inconformidad y desgano por parte de los ciudadanos debido a que pierden las esperanzas de conseguir un empleo digno por el cual han estudiado y trabajado (Pesantez, 2014).

Para prevenir la corrupción en proceso de selección de talento humano en una institución pública, es necesario tener como objetivo la manera correcta de llevar el proceso de selección y capacitación de las autoridades y servidores públicos. Es indignante que quienes están llamados a servir, se sirvan de los servicios públicos a todo nivel.

Ecuador es un país que tiene serios problemas de déficit presupuestario de manera anual, debería ser muchísimo más cuidadoso con los recursos públicos limitados que tiene.

El adecuado manejo del patrimonio público debería sustentarse en la prevención de la corrupción y en las maneras con las cuales evitar la impunidad de los delitos que se cometen a través de la selección pública, es decir, es necesario una medida punitiva.

Metodología

La metodología empleada para la presente investigación es cualitativa y cuantitativa, la metodología es clave para la presente investigación ya que le da validez a la misma. Los que leerán esta investigación encontrarán una recopilación de información confiable que tenga su respectiva justificación en cuanto a la manera de recopilar los datos que dieron paso a encontrar las conclusiones de la presente investigación.

De esta manera se le otorga credibilidad y validez al trabajo de investigación. También se debe asegurar que la metodología utilizada se pueda replicar, es decir, que cualquier persona que utilice los métodos anteriormente descritos para llevar a cabo la investigación debe llegar a las mismas conclusiones (Arteaga, 2021).

El cuestionario desarrollado se validó a través de un criterio de expertos para, el criterio de expertos no es más que la aprobación del instrumento a utilizar por parte de un experto que la mayoría de veces cuenta con un grado de PhD y que a partir de su juicio se da como resultado su aplicabilidad o no, en la presente investigación el juicio del experto aprobó la aplicabilidad del presente cuestionario.

En el portal de transparencia del ayuntamiento de la ciudad de Madrid se describe que la percepción es el primer conocimiento de una temática causada por medio de la impresión que comunican los sentidos. Es un proceso simple que no tiene necesidad de procesamientos mentales, es decir, se basa en la autoconstrucción en donde el perceptor construye un esquema anticipado antes de procesar la nueva información.

La percepción generada por un ciudadano es el resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones, puede definirse como un grupo de proceso y actividades que están interrelacionadas con la estimulación alcanzada por los sentidos mediante los cuales se obtiene la información del entorno y sus variantes según Soto (2006). La percepción de un sujeto puede poseer ciertas características: subjetiva, selectiva, temporal y se compone de dos tipos de inputs:

- Las sensaciones
- Los inputs internos: Necesidad, motivación y experiencia.

En el proceso se pueden distinguir las fases de **selección** donde el individuo es capaz de percibir los estímulos dependiendo de las características de su persona, es decir que por lo general una persona de manera inconsciente puede seleccionar los aspectos que más respondan a sus necesidades e intereses, **organización** donde los estímulos que se llegan a seleccionar pasan por un proceso de organización y clasificación en la mente del individuo generando un mensaje y la **interpretación** donde se involucran los factores internos del individuo, su experiencia y relación con el entorno para darle un significado a los estímulos organizados.

La percepción ciudadana implica las experiencias que las personas reciben por los sentidos, pero también un pensamiento que se construye por la información que se acumula sobre situaciones que afectan directa o indirectamente (Said-Hung et al., 2012).

Es necesaria la retroalimentación de los postulantes en los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano ya que la retroalimentación es la acción de informar a una persona sobre los resultados de una prueba a la cual ha sido sometido. Se da en diferentes áreas, en el caso de esta investigación el concepto estará centrado en el ámbito profesional.

Los sistemas de retroalimentación que se usan de manera eficiente tienen la capacidad de conservar al talento humano, promoviendo el desarrollo de competencias, denotar la importancia que la institución le da a sus colaboradores y que todos se sientan integrados (Martín, 2018).

La gestión de talento humano es clave en toda organización ya que se define como “Un enfoque direccionado de carácter estratégico cuyo fin es obtener el máximo valor organizacional para la empresa, mediante un conjunto de acciones que apuntan a la

competitividad en el entorno laboral, a través de un conjunto de acciones dirigidas las cuales buscan disponer en todo momento del conocimiento, capacidad y habilidad del talento humano para mantenerse preparados para cualquier situación que se presente” (Arnao, 2004).

El reclutamiento de personal según Chiaveto (2009), lo define como: “la acción de buscar a los postulantes más talentosos, calificados y capaces de ocupar las vacantes ofertadas en la empresa mediante el conjunto de técnicas y procedimientos adecuados. Es un sistema que utiliza la organización para divulgar las ofertas laborales y empezar la búsqueda del mejor talento.”

Las técnicas de selección permiten distinguir los rasgos y aptitudes de los candidatos por medio de patrones en su desarrollo. Una técnica de selección óptima debe tener en cuenta ciertas consideraciones, como la velocidad y fiabilidad. Además, debe proporcionar una declaración real del desempeño futuro del aspirante para el puesto. Este atributo se refiere a la efectividad de la técnica de selección para predecir el comportamiento del candidato en el puesto, con base en el puntaje técnico. Para medir la validez del pronóstico se debe tomar una muestra de candidatos para evaluar su desempeño una vez que estén ocupando el cargo.

El método científico por utilizar que ya se mencionó es cualitativo y cuantitativo y por ende está implícita la metodología deductiva ya que esta considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas. Nos sirve para referirnos a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es, dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos)

La presente investigación se relazó mediante las siguientes etapas, y se desarrolló de la siguiente manera:

- Revisar la normativa vigente para el proceso de selección en el sector público ecuatoriano, conocer a profundidad las características, técnicas, herramientas y metodologías aceptadas según la ley.
- Segmentar la información y de esta manera realizar una comparación y un análisis con base a las falencias o inconsistencias que se presentan en el sistema.
- Elaborar una propuesta metodológica que permita conocer la percepción del ciudadano ecuatoriano con respecto al actual sistema de selección de personal en el sector público. Misma que será elaborada a partir de la información recolectada. Además, se otorgará al ciudadano un apartado en donde pueda emitir sugerencias e inconformidades existentes.

- Presentación del modelo de encuesta la cual tendrá como base la propuesta metodológica elaborada.

Las técnicas en aplicar en este trabajo de investigación son la revisión de la normativa vigente, la búsqueda de la información basada en el contacto directo mediante entrevistas y encuestas, la segmentación de la información mediante métodos estadísticos adecuados al tema de investigación y el análisis de datos obtenidos en encuestas con cuadros de comparación y diagramas de barras, entre otros.

Las fuentes que se analizaron y temas seleccionados durante la investigación primaria de manera profunda fueron encontradas en diferentes medios, tales como: Acuerdo Ministerial 222, Subsistema de Selección de Personal del Sector Público, páginas web, blogs, libros, trabajos de grado, artículos, etc.

La técnica de investigación aplicada fue la Encuesta cuyo propósito es de recoger los datos de un determinado grupo de personas, obtener información sobre el tema de interés y posteriormente llegar a una conclusión apegada a la realidad o tomar decisiones.

Las encuestas dan la oportunidad de escuchar comentarios sinceros, permiten tener la visión desde otra perspectiva y de esta manera abordar cualquier tema importante o demostrar una hipótesis.

El proceso de análisis con el cuál se trató la información recopilada fue cuantitativo debido a que al obtener los conceptos y datos importantes en el desarrollo del tema se podrá discernir y analizar los resultados de las encuestas, diagramas y técnicas usadas en el proceso. De esta manera se determinarán las causas de la problemática lo cual facilitará llegar a una resolución de este.

El proceso de selección de personal en el sector público debe garantizar transparencia y organización en todo momento y de esta manera encontrar a los colaboradores indicados para cubrir los requerimientos de los puestos de trabajos ofertados. Sin embargo, el proceso no termina ahí, se espera que los candidatos que no cumplan con lo solicitado por la vacante tengan su retroalimentación para conocer lo que pueden mejorar y cuál es la imagen que proyectan en el campo laboral. Finalmente, conociendo la importancia del talento humano en las instituciones públicas se espera obtener una propuesta de metodología que permita conocer su percepción sobre la manera con la cual se está llevando el proceso de contratación en el sector público.

La encuesta es una herramienta necesaria en el ámbito del estudio de las relaciones sociales debido a que este instrumento nos permite conocer el comportamiento, opinión o percepción de un grupo específico y a su vez tomar decisiones después de analizar los resultados.

La encuesta posee flexibilidad en su aplicación, comparabilidad, avance tecnológico, comprensión, precisión y costo/eficiencia (Cáceres, 1998), que son características que explican el por qué es una de las técnicas de análisis social más utilizadas actualmente:

El presente enfoque metodológico clasifica a la encuesta considerando el propósito lógico o nivel de conocimiento que pretenden alcanzar, con esta apreciación existen cuatro criterios: Encuestas exploratorias, descriptivas, explicativas y causales, para esta investigación la encuesta exploratoria fue la más adecuada debido que sirve para identificar las dimensiones de una problemática, así como para poder proponer alternativas al trabajo.

La encuesta elaborada posee las etapas de identificación de la problemática, selección de la técnica, diseño de la muestra, diseño del instrumento, recolección de los datos e información, procesamiento y análisis de la información y la generación de informes.

Para realizar los ítems del cuestionario enfocado en conocer la percepción ciudadana sobre los procesos de selección que se llevan actualmente en el sector público del país, se tomó como fundamento la norma técnica del subsistema de selección de personal debido a que la aplicación de esta normativa es de carácter obligatorio en las entidades, organismos e instituciones presentes en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y homologación de las remuneraciones del sector público – LOSCCA.

La norma establece un modelo para realizar llevar a cabo los procesos de Concursos de Merecimientos y Oposición, en toda la administración pública está conformado por cuatro componentes: a) Convocatoria; b) Mérito; c) Oposición, que a su vez se compone de: c.1) Pruebas de conocimientos técnicos; c.2) Pruebas psicométricas; y, c.3) Entrevista; y, d) Declaratoria de ganador del concurso

Por lo tanto, se deduce que se puede tomar la norma como base del cuestionario debido a que esta ofrece el procedimiento de selección de personal de manera detallada en sus artículos y su aplicación comprende todo el sector público.

El cuestionario fue elaborado con base a lo establecido por la norma técnica del subsistema de selección de personal y consta de 12 ítems, estas afirmaciones estuvieron enfocadas en querer conocer la percepción del ciudadano sobre la metodología, procedimiento e instrumentos utilizados en el proceso selectivo también en la agilidad, transparencia, eficacia y eficiencia de estos.

Cuestionario desarrollado

Tabla 1

Cuestionario enfocado en conocer la percepción ciudadana sobre el proceso de selección de personal en el sector público

Ítem	Reactivos
1	Los participantes se enteran de las ofertas laborales de manera legal y transparente mediante la plataforma del ministerio del trabajo
2	Los detalles generales del concurso tales como la información sobre la institución y el puesto ofertado son precisos y de fácil comprensión.
3	El desglose de parámetros cumplió con lo establecido por la ley, es decir, la identificación de instrucción formal, experiencia, competencias técnicas y conductuales establecidas en el perfil de la vacante.
4	La información sobre las condiciones generales del puesto como salario, horario y tipo de contrato son mencionados de manera oportuna.
5	Se respetan las fechas establecidas por la normativa en cada etapa del concurso. (No más de 38 días hábiles desde la convocatoria hasta la declaración del ganador del concurso).
6	El personal encargado del proceso no mantiene informado al aspirante sobre cada una de las etapas del proceso de selección en el que participa.
7	Las herramientas o materiales que facilitan para rendir la prueba psicométrica establecida para el ejercicio del puesto son explicadas con detalle por parte del evaluador y se encuentran en buenas condiciones.
8	La prueba de conocimiento técnico no se encuentra alineada con el contenido presente en el desglose de parámetros que se le indica al inicio del proceso.
9	Se explica de manera oportuna las funciones concernientes al puesto para el que se aplica.
10	Cataloga el trato recibido por parte del personal encargado de llevar a cabo el proceso de selección como amable y respetuoso.
11	La administración del concurso actúa de forma transparente e igualitaria con cada uno de los participantes.
12	Se permite realizar la revisión de los resultados en cada etapa dentro del proceso.

Las personas escogidas fueron 45, que respondieron el cuestionario y que participaron en algún proceso de selección de personal en el sector público debido a que era necesario que los participantes hayan vivido de manera cercana la aplicación de la metodología establecida por la norma técnica del subsistema de selección de personal y poder obtener resultados aterrizados en la realidad.

El instrumento utilizado en la investigación fue un cuestionario y la confiabilidad es clave y esta se define como el nivel en que un instrumento de varios elementos mide consistentemente una muestra de la población y la medida se considera consistente se

dependiendo del grado que tenga libre de errores, por ende la confiabilidad se puede medir de tres formas básicas y lo que se busca con cada una de ellas es establecer la proporción de la varianza para una determinada escala y como base se correlacionan las puntuaciones obtenidas por una escala con los resultados de la reproducción del instrumento: la confiabilidad prueba re prueba, la sensibilidad al cambio (considerada, igualmente, como parte de la validez) y la consistencia interna (para determinar la confiabilidad se necesita aplicar el documento una sola vez) (Oviedo & Campo, 2005).

Para conocer la fiabilidad del cuestionario aplicado en la presente investigación y para esto se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach este se realiza a través de la correlación entre las respuestas del cuestionario mediante un análisis individual de cada respuesta que los encuestados escogieron (45). El coeficiente α se mide a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (1)$$

Ecuación 1. *Fórmula para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach.*

En donde:

α = indica el coeficiente de confiabilidad del cuestionario.

K = Es el número de ítems presentes en el documento.

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_T^2 = Varianza total del instrumento.

Para la interpretación de los datos se utilizó como referencia la siguiente tabla que indica el rango y lo equivalente en términos de confiabilidad y como criterio general (Darren & Mallery, 2003), sugieren la siguiente escala de valoración para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Tabla 2

Escala para la evaluación del coeficiente Alfa de Cronbach

Condición	α considerado válido
Confiabilidad inválida	<0.5
Confiabilidad pobre	>0.5
Confiabilidad cuestionable	>0.6
Confiabilidad válida	>0.7
Confiabilidad bien	>0.8
Confiabilidad excelente	>0.9

Los valores de Alfa de Cronbach que se encuentren por encima de 0.6 indican la confiabilidad que posee el instrumento. Mientras que con valores menores que 0.6 el cuestionario no alcanza el puntaje suficiente para confiar en sus conclusiones presentadas.

En cuanto al cuestionario presentado en esta investigación el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0,942, rango que denota la confiabilidad del instrumento por lo tanto se entiende que posee cuantificaciones estables y de consistencia, en resumen, se ha logrado conocer validar los resultados sobre la percepción ciudadana en los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano.

El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1 y cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento.

En cuanto más elevada resulte la covariancia se deduce que los ítems tienen una mayor homogeneidad y la consistencia con la que se mide la dimensión es mayor. Por otro lado, la consistencia interna provee la confiabilidad de un instrumento porque cuanto menor es la variabilidad de un mismo elemento en una muestra de sujetos, menor será el error de medida asociado.

Por lo general, el instrumento obtendrá una confiabilidad adecuada cuando el α es al menos 0.70, si resulta un coeficiente por debajo de ese valor se puede concluir que la consistencia interna que se ha utilizado es baja.

Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo acerca de un ítem, reactivo o afirmación, esto se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional con el fin de evaluar su opinión acerca de un tema específico, producto o servicio. Estos instrumentos son usados con más frecuencia para mediciones en las Ciencias Sociales, esta escala tuvo se originó en 1932, cuando Rensis Likert publicó un informe sobre esta manera de medir las actitudes con este tipo de instrumento.

Las escalas que utilizan alternativas no relacionadas con algún tipo de acuerdo o desacuerdo no entran en la categoría Likert en sentido original. Sin embargo, con frecuencia son denominadas “tipo Likert” por generalización (Matas, 2018).

Está constituido este cuestionario por afirmaciones de acuerdo con lo solicitado a esta escala, es decir que consiste en una serie de oraciones o afirmaciones ante las cuales se solicita la respuesta de la persona que hará uso de esta con una valoración perteneciente a un rango establecido que va de extremo a extremo.

Cada afirmación presente en el instrumento expresa un enunciado favorable o desfavorable acerca de un tema en específico y se requiere que la persona encuestada escoja el punto dentro de la escala con el que más se identifique

La evaluación fue realizada por medio de un cuestionario con un rango compuesto por 5 niveles, los cuales son:

Tabla 3*Valores según escala de Likert*

Puntuación	Grado De Satisfacción
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Dentro del cuestionario se agregaron también ciertos reactivos negativos con el fin de que exista una mayor atención por parte de los encuestados y el cuestionario pueda proveer los resultados más reales. Para estos ítems se debe recordar que expresan en su mayoría la afirmación del aspecto evaluado en cuanto menor sea la valoración, por lo que el valor asignado quedaría invertido: de la siguiente manera:

Tabla 4*Valores de manera inversa según escala de Likert*

Puntuación	Grado de Satisfacción
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Resultados y Discusión

Se analizó la confiabilidad de la encuesta y se utilizó el Alfa de Cronbach. La fórmula que se utilizó para medir el coeficiente α es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (2)$$

Se reemplaza con los valores que obtuvimos en la fórmula:

$$\alpha = 0,942$$

$$K = 12$$

$$\sum S_i^2 = 16,930$$

$$S_T^2 = 124,32$$

Para la interpretación de los datos se utilizó la siguiente escala:

Tabla 5

Escala de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach

Condición	α considerado válido
Confiabilidad inválida	<0.5
Confiabilidad pobre	>0.5
Confiabilidad cuestionable	>0.6
Confiabilidad válida	>0.7
Confiabilidad bien	>0.8
Confiabilidad excelente	>0.9

Los valores de Alfa de Cronbach que se encuentren por encima de 0.6 indican la confiabilidad que posee el instrumento. Mientras que con valores menores que 0.6 el cuestionario no alcanza el puntaje suficiente para confiar en sus conclusiones presentadas.

En cuanto al cuestionario presentado en esta investigación el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.942, rango que denota la confiabilidad del instrumento por lo tanto se entiende que posee cuantificaciones estables y de consistencia, en resumen, se ha logrado validar el cuestionario y los resultados sobre la percepción que tiene el ciudadano en los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano.

La encuesta se llevó a cabo con 45 participantes, personas que han participado en los procesos de selección de personal en el sector público debido a que su cercana experiencia fue una fuente confiable de información que permitió que se valide el cuestionario elaborado con el fin de conocer la percepción del ciudadano en cuanto al proceso de selección y vinculación de personal en las instituciones públicas.

Después de encontrar que el cuestionario posee una confiabilidad buena, se puede avanzar para analizar cada uno de los reactivos presentados. Lo cual se presenta a continuación:

Figura 1

Resultados del ítem 1

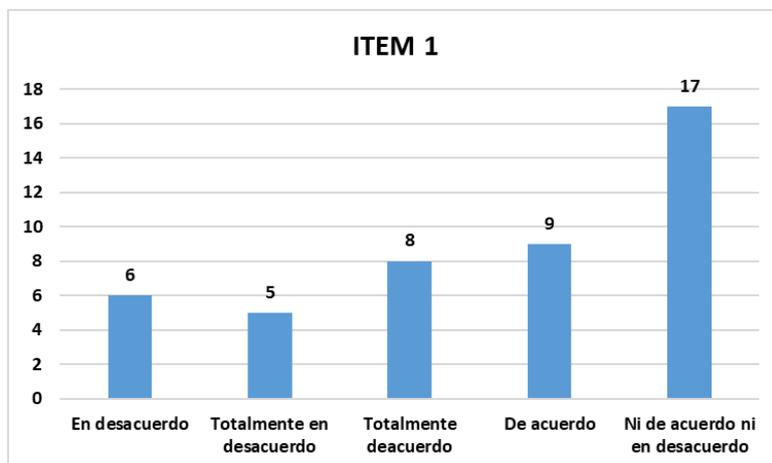


Figura 2

Resultados del ítem 2

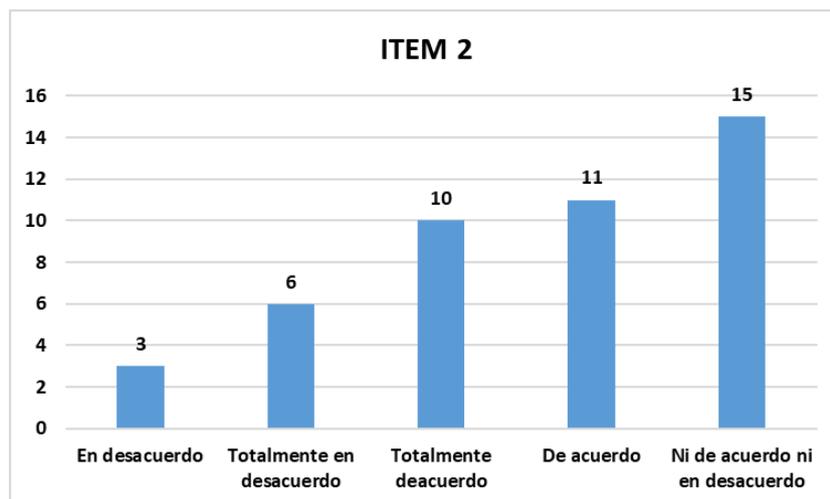


Figura 3

Resultados del ítem 3

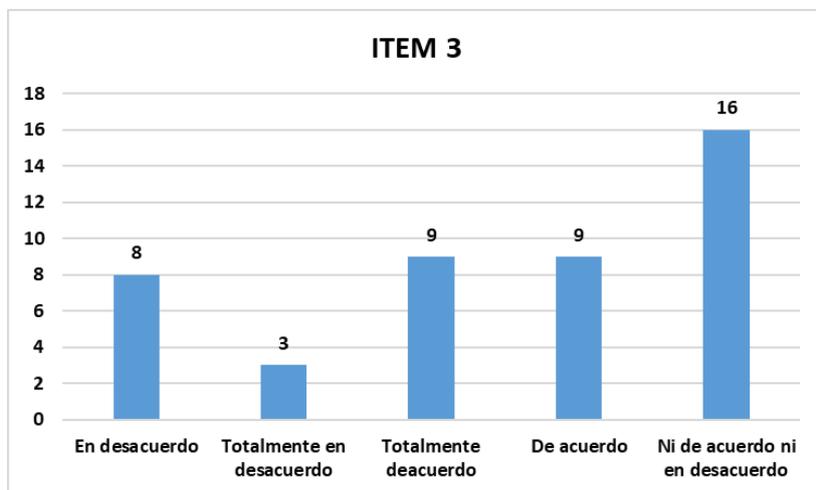


Figura 4

Resultados del ítem 4

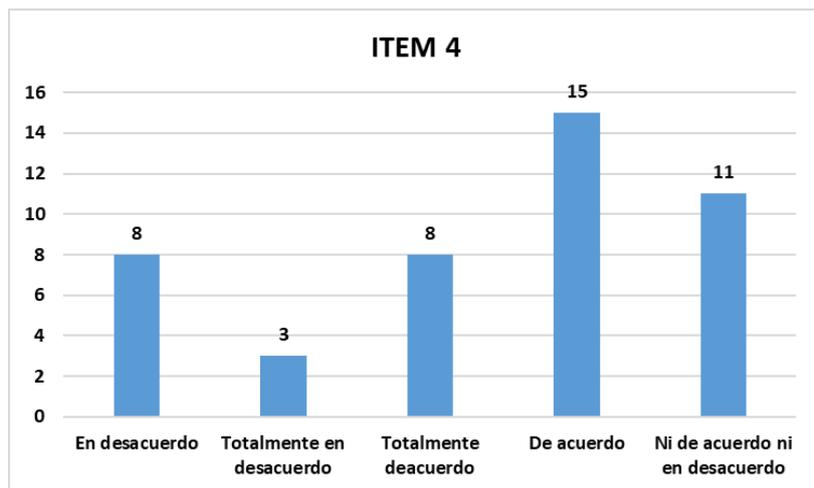


Figura 5

Resultados del ítem 5

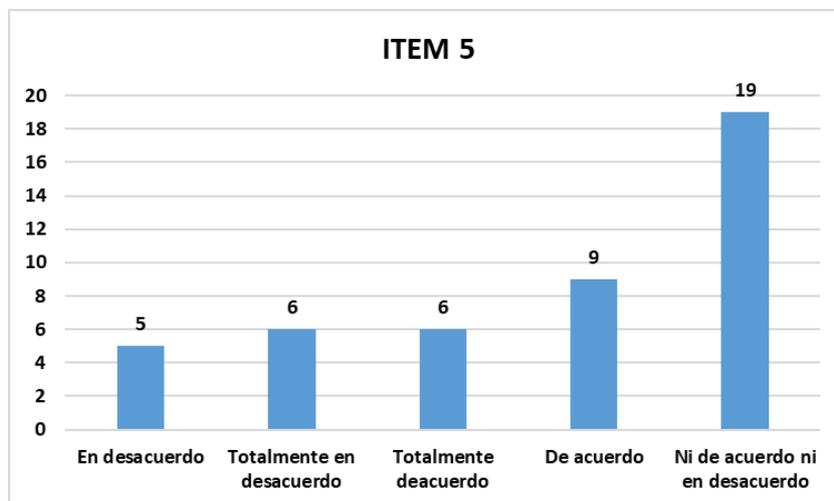


Figura 6

Resultados del ítem 6

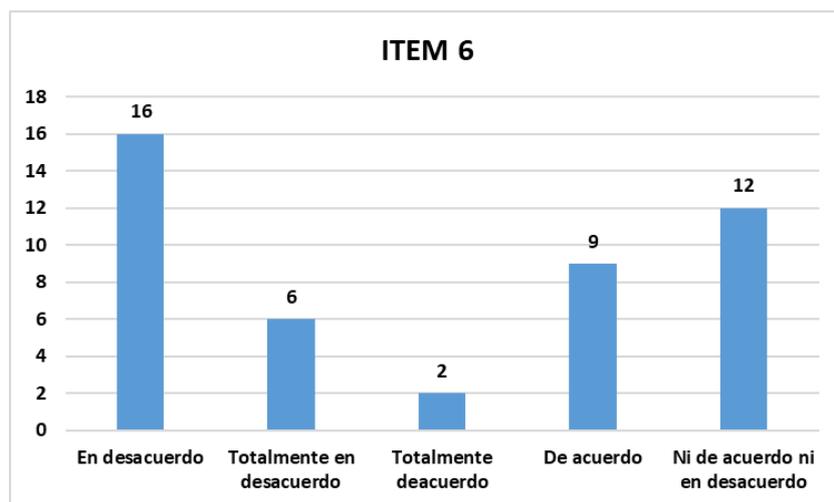


Figura 7

Resultados del ítem 7

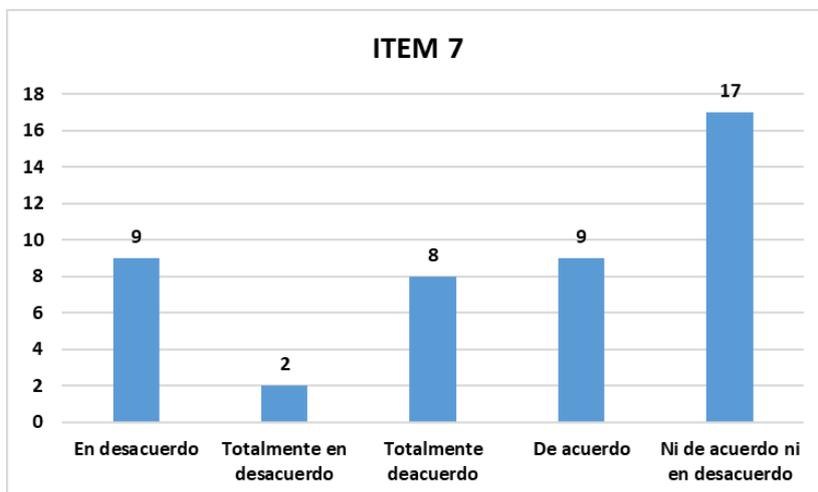


Figura 8

Resultados del ítem 8

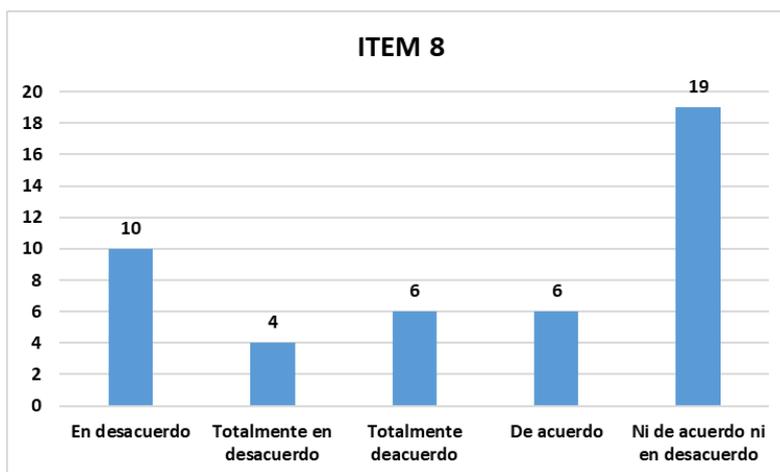


Figura 9

Resultados del ítem 9

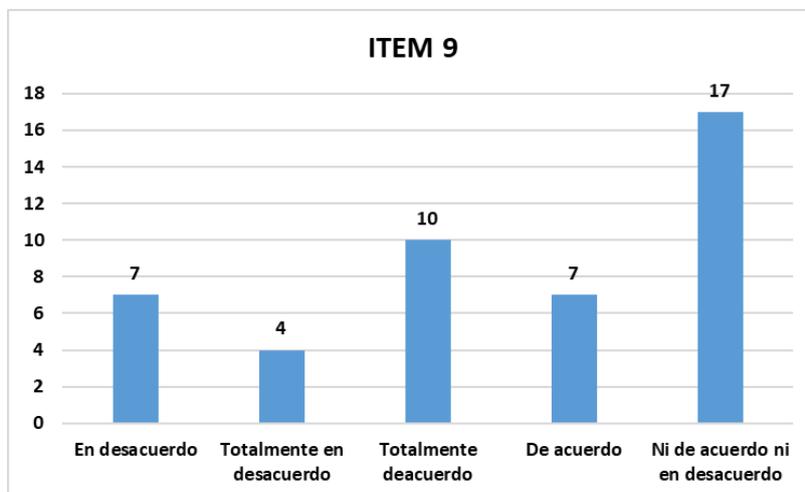


Figura 10

Resultados del ítem 10

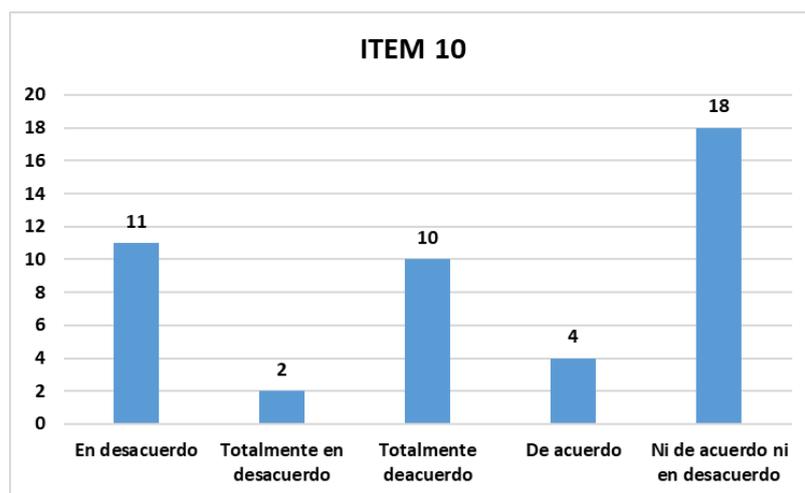


Figura 11

Resultados del ítem 11

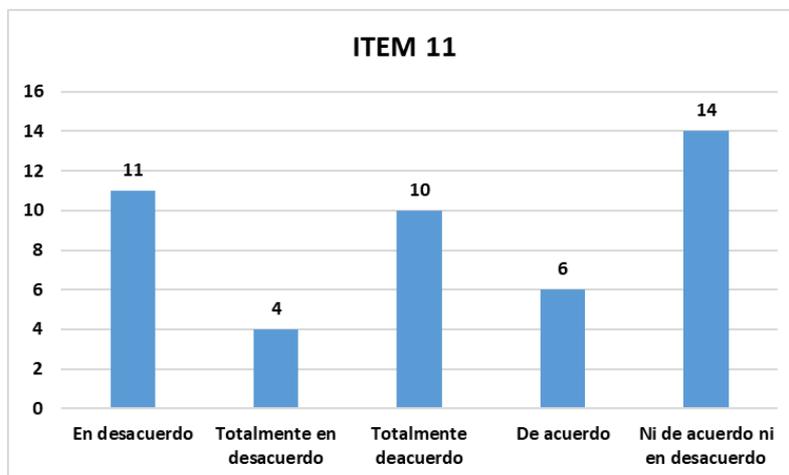
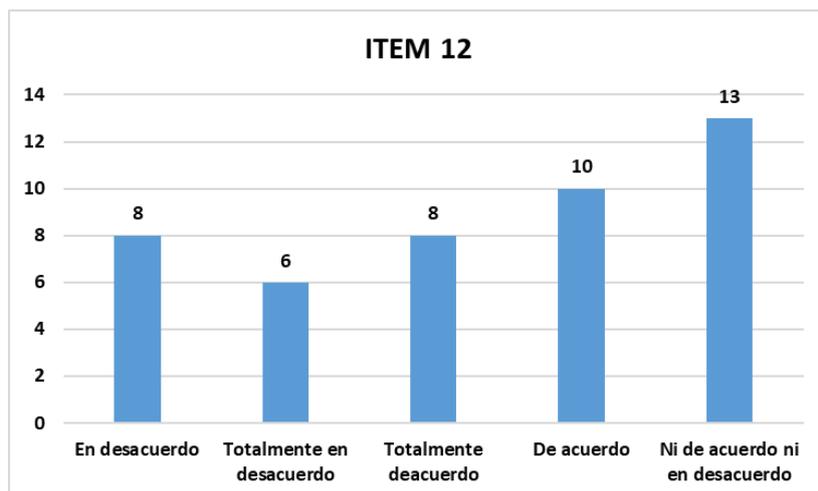


Figura 12

Resultados del ítem 12



Se elaboró un cuestionario de 12 ítems que aborda preguntas desde el trato recibido por parte del personal hasta el cumplimiento de lo establecido por los organismos de control, en este caso, la norma técnica del subsistema de selección de personal la cual establece todos los parámetros que deben cumplir tanto el aspirante como el área de talento humano en las instituciones para llevar este proceso de una manera transparente y eficaz.

Es necesario que el instrumento elaborado tenga una buena confiabilidad y presente resultados consistentes por lo cual se realizó una validación mediante el alfa de Cronbach

y de esta manera cuantificar la correlación que existen entre los ítems que lo componen. Después de recopilar los datos obtenidos en el cuestionario se procedió a utilizar la fórmula establecida para encontrar el coeficiente de confiabilidad, para esto se relacionó la sumatoria de las varianzas de los ítems, la varianza total del instrumento con el número de ítems.

Esto nos llevó a encontrar el coeficiente con un valor de 0.94, este valor se ubica en un nivel de confiabilidad excelente según la escala de valoración utilizada para esta herramienta, rango que denota la confiabilidad del instrumento por lo tanto se entiende que posee cuantificaciones estables y de consistencia, en resumen, se ha logrado validar el cuestionario y los resultados sobre la percepción que tiene el ciudadano en los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano.

Para analizar y medir el cuestionario de manera interna se utilizó la escala de Likert en cada ítem esto sirvió para medir la opinión y puntos de vista con un mayor grado de especificidad.

Después de revisar las estadísticas de los datos se puede concluir que muchos de los participantes mantienen una postura neutral debido a que entran a estos concursos con expectativas bajas y esto se debe a que una cantidad considerable de concursos de selección no tienen un cierre adecuado en sus plataformas oficiales con resultados específicos y transparentes que puedan generar credibilidad en los ciudadanos.

En cuanto a la atención recibida por parte de la administración de los concursos de selección no se tiene el mejor concepto pues los encuestados indican que en algunas ocasiones se encontraron con un personal poco predispuesto para guiar al participante y con procesos en los cuales no se ofreció la información correcta ocasionando inconformidades.

Con los datos obtenidos mediante el análisis del anterior diagnóstico se valida el cuestionario que abarca el proceso de inicio a fin.

Conclusiones

- Se propone elaborar una propuesta metodológica que consiste en la elaboración de un cuestionario que le permita al aspirante sentirse escuchado y con ello formar parte del cambio que podría darse al tener esta fundamental opinión.
- En el primer capítulo se logró identificar la problemática, los objetivos a seguir y las herramientas a utilizar para trabajar en una propuesta metodológica que sirva de mejora y marque una diferencia significativa.
- Se realizó el análisis de la situación actual, se recopiló información de los organismos y leyes que regulan los procesos de contratación en el sector público para poder tener una visión clara del tema en cuestión. También, se eligió la

encuesta como propuesta debido al potencial que posee al momento de realizar estudios de carácter social tal como se presenta en esta propuesta de trabajo. Facilita el conocimiento del comportamiento, opinión y percepción de los ciudadanos para posteriormente analizar resultados y tomar las mejores decisiones.

- Como herramienta se presenta un cuestionario de 12 ítems los cuales fueron basados en la norma técnica del subsistema de selección de personal la cual debería ser de utilizada de carácter obligatorio en las entidades, organismos e instituciones presentes en la LOSCCA.
- A partir de los resultados, el cuestionario fue validado a través del Alfa de Cronbach mediante una fórmula establecida para cuantificar la correlación existente de los ítems propuestos
- El valor resultante de este análisis fue de 0.94, valor que posiciona en un nivel de confiabilidad excelente, en resumen, se ha logrado validar el cuestionario y los resultados sobre la percepción que tiene el ciudadano en los procesos de selección de personal en el sector público ecuatoriano. De manera interna se utilizó la escala de Likert para medir la opinión y puntos de vista con un mayor grado de especificidad y se tuvo una conclusión notoria en cuanto a la postura neutral mostrada en los participantes debido a las bajas expectativas en cuanto a la eficacia y transparencia del proceso. Con la información recopilada mediante el alfa de Cronbach y el análisis de Likert se logró validar el cuestionario elaborado con la posibilidad de que si en algún momento llega a ser implementado sea capaz de brindar la opción de trabajar en mejorar las falencias y reforzar los puntos positivos presentes en el proceso.
- Para finalizar se realizó un análisis del impacto económico que se tendría de manera tentativa al implementar la encuesta dentro del proceso de selección de personal en una institución, como resultado se eligió el software desarrollado por Google debido a su bajo costo anual y herramientas de utilidad que servirán para realizar mejoras en el proceso.

Algunos de sus beneficios:

- Al realizar la encuesta online, se obtiene un bajo margen de error debido a la facilidad que tienen al marcar las respuestas mediante botones o ítems a escoger.
- Como las respuestas son registradas en línea se podría analizar de manera gráfica y rápida los resultados obtenidos.
- Se logrará obtener respuestas más sinceras debido a que el aspirante no estará tenso y nervioso al momento que decida responder la encuesta.
- El cuestionario se diseñó con preguntas claves y relevantes dando la flexibilidad a los encuestados de responder sin invalidar sus resultados debido a la confiabilidad del instrumento.

Descargo de Responsabilidad:

El presente artículo es parte de un Fondo Concursable de Investigación de la Universidad de Guayaquil de la Facultad de Ingeniería Industrial en el cual tengo el rol como investigador.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Ministerial 222. (2018). *Subsistema de selección de personal del sector público*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Acuerdo%20Ministerial%20222%20Norma-T%C3%A9cnica-del-Subsistema-de-Selecci%C3%B3n-de-personal.pdf>
- Arnao, E. E. (2004). *Gestión del talento humano en las organizaciones*. Andrade. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/02/gestion-del-talento-humano-en-las-organizaciones-1.pdf>
- Arteaga, G. (2021). *Cómo escribir una metodología (con consejos y preguntas frecuentes)*. Testsiteforme. <https://www.testsiteforme.com/como-escribir-una-metodologia-de-investigacion/>
- Cáceres, L. J. (1998). *Biblioteca Digital Mar de Cortés*. México: Logman. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=2049>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3a edición). https://books.google.com.ec/books/about/Gesti%C3%B3n_del_talento_humano_3a_ed.html?id=bPlojwEACAAJ&redir_esc=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw- Hill Interamericana., S.A. https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano
- Darren, G., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: Allyn Bacon: 11.0 update (4th ed). <https://archive.org/details/spssforwindowsst00geor/page/n1/mode/2up>
- Deros, E., & De Witte, K. (2010). Looking at selection from a social process perspective: Towards a social process model on personnel selection. *European Journal of work and organizational psychology* vol 10, 319-342. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320143000708>

- Elava, E. (2004). *Gestión del talento humano en las organizaciones*. Recursos humanos blog: <https://bit.ly/2tukrdY>
- Martín, Juan. (19 de marzo de 2018). *CEREM*. ¿Cómo dar un buen feedback (Retroalimentación): <https://www.cerem.es/blog/como-dar-un-buen-feedback-retroalimentacion>
- Matas, Antonio. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de Investigación Educativa*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6374359>
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Pesantez Herrera, H. (2014). El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP. *Reclutamiento y selección de personal en el sector público*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/9294>
- Said-Hung, E., Borjas, M., Valencia Cobos, J., Palacio-Sañudo, J. E., & Guzmán. (2012). Determinantes sobre la percepción ciudadana de la educación en Colombia. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la sociedad de la información*, 75. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201024652004.pdf>
- Salto Cruz, J. G. (2 de febrero 2018). La selección de personal como contribuyente causal del desempeño laboral, un estudio explicativo realizado a docentes universitarios de la república del Ecuador. *Ciencia Digital*, 604-620. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i2.129>
- Schuler, H. (1993). *Social validity of selection situations: A concept and some empirical results*. Michigan: Erlbaum. <https://psycnet.apa.org/record/1993-98250-001>
- Soto Sánchez, C. I. (2006). *Percepción de la calidad de la atención de los usuarios portadores de úlceras varicosas asistentes al policlínico de curaciones del consultorio de puerto varas durante el mes de octubre del 2005*. Universidad Austral de Chile, Valdivia. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fms718p/doc/fms718p.pdf>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

