

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA.
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
APLICADO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PETRÓLEOS DE
VENEZUELA PDVSA-GAS ANACO.

Autores

Cecilia Rincón C.I 20.872.547

Luz María Rivero C.I 24.578.257

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito
para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública**

Cantaura, Marzo del 2017

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA.
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
APLICADO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PETRÓLEOS DE
VENEZUELA PDVSA-GAS ANACO.

Tutor Académico:
Lcda. Evelyn Pinto

Bachiller(es):
Cecilia Rincón C.I 20.872.547
Luz María Rivero C.I 24.578.257

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito
para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública**

Cantaura, Marzo del 2017.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
COMISIÓN DE GRADO CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
APLICADO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PETRÓLEOS DE
VENEZUELA PDVSA-GAS ANACO**

El jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

APROBADO

Jurado Calificador:

**Lcda. Evelyn Pinto
Tutor Académico**

**Lcda. Mabel Ovalles
Jurado Principal**

**Lcda. Evcia Bello
Jurado Principal**

Cantaura, Marzo de 2017

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

"Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario"



DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido lograr esta meta tan importante para mí, a todos los santos que siempre me acompañaron espiritualmente.

A Mis padres Mireya León y Eduardo Rincón, no vivieron conmigo esta etapa de mi vida pero siempre unidos de corazón. Este logro es de ustedes.

A Mi Hermano Eduardo Rincón, Mis logros serán sus logros.

A Mi esposo Jesús Meneses, mi apoyo incondicional quien me acompañó a lo largo de mi carrera, eres parte importante de este logro.

A mi hijo Santiago Meneses, mi motor, quien me daba toda esa fuerza para seguir adelante en los momentos más difíciles de mi carrera; hijo mío fuiste el impulso para alcanzar esta meta.

A la universidad de oriente que fue mi segundo hogar, me inculco valores y facilito conocimientos para poder llegar a culminar mi carrera con mucho éxito.

Cecilia Carolina Rincón León

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento primeramente a Dios, por sembrar en mí la fe, constancia, sabiduría y paciencia para mantener la esperanza en los momentos más difíciles y permitirme lograr esta meta.

A mis padres gracias a la educación y valores hicieron de mí una persona de bien capaz de tener sueños y alcanzarlos como lo es ser una profesional, tener un mejor futuro, llegar ser un ejemplo a seguir, orgullosa de ser su hija.

A mi esposo que siempre me ayudo y me apoyo, fue mi compañero incondicional a lo largo de estos 5 años me recordabas a diario que el que quiere puede palabras sabias para lograr esta meta.

A mi suegra Coromoto Meneses que de una u otra forma colaboró a hacer posible este sueño.

A mi compañera de tesis Luz María Rivero quien a mitad de la carrera se convirtió en una persona súper especial para mí con ella compartí trabajos, exposiciones, reuniones y todas las circunstancias que se nos presentaron en el transcurso de nuestra carrera, juntas logramos alcanzarla con mucho orgullo, gracias amiga.

A mis compañeros Isolina Aguirre, José García, que nos brindamos apoyo en el caminar de nuestra carrera y a todos aquellos que aportaron su granito de arena y hacer más fácil obtener este título Gracias.

A la universidad de Oriente la Casa más Alta, por darme la oportunidad de formar parte de esa gran familia, formarme como profesional.

A mi tutora Profesora Evelyn Pinto, le doy gracias por adoptarnos como tutoradas y brindarnos su gran apoyo.

A la Profesora Mabel Ovalles, por ser una gran persona y aparte formo parte de mi jurado, gracias por siempre hacernos saber que todo es posible y mantener la fe en todo momento. A todo el personal Administrativo que siempre estuvo dispuesto a brindarnos su ayuda cuando más lo necesitamos

A todos, muchísimas gracias por que formaron parte del sueño que me propuse hace 5 años y hoy lo he logrado, con fe y constancia se puede.

Cecilia Carolina Rincón León



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
APLICADO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PETÓLEOS DE
VENEZUELA PDVSA-GAS ANACO.**

Cantaura, Marzo de 2017

**Asesor (a) académico (a):
Lcda. Evelyn Pinto**

**Realizado por:
Rincón Cecilia, Rivero Luz María**

RESUMEN

La presente investigación se planteó realizar un Análisis de los Procesos para el Reclutamiento y Selección del Personal en el área administrativa de Recursos Humanos aplicado en la Empresa de Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco. Esta investigación se enmarcó en un diseño de campo de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 26 trabajadores del área administrativa de la empresa y para efectos de este estudio la muestra fueron los 26 trabajadores. Dado el tipo de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario. El análisis estadístico de los datos se realizó mediante la utilización de cuadros y gráficos, de los cuales se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones. Una de las conclusiones es la ineficiencia del proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa antes mencionada.

Para finalizar, el quinto capítulo llamado Conclusiones y Recomendaciones, es en el cual se da respuesta a las interrogantes y objetivos planteados y se brindan recomendaciones para la corrección de acuerdo a la teoría consultada.

Palabras claves: Análisis, Reclutamiento, personal, Selección, organización

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iv
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	16
EL PROBLEMA	16
1.2 Interrogantes:	17
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	19
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la Investigación	22

2.2.3 Los Recursos Humanos	¡Error! Marcador no definido.
2.2.4 Administración de Recursos Humanos.	26
2.2.5 Sistema de Administración de Recursos Humanos.....	28
2.2.6 Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal.....	31
2.2.7 Reclutamiento y selección del Personal	32
2.2.8 Reclutamiento de Personal	32
2.2.9 Proceso de Reclutamiento	33
2.2.10 Medios de Reclutamiento.....	35
2.2.11 Fuentes y Estrategias del Reclutamiento.....	38
2.2.12 Técnicas de Reclutamiento.....	38
2.2.13 Selección de Personal.....	40
2.2.14 Proceso de selección.....	42
2.2.15 Técnicas de selección	43
2.3. Bases Legales.....	47
CAPITULO III.....	51
MARCO METODOLÓGICO	51
3.1. Tipo de la Investigación.....	51
3.2. Nivel de la Investigación.....	54
3.3. Población y Muestra.	54
3.3.1 Población.....	54
3.3.2 Muestra.....	55
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	55
3.4.1 Encuesta.	57

3.4.2 Cuestionario	57
CAPITULO IV	64
CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	64
4.1 Objeto de estudio.....	64
4.2 Razón social de la empresa:	64
4.3 Ubicación Geográfica de la empresa:	64
4.4 Misión	64
4.5 Visión.....	66
CAPITULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1 Conclusiones	86
5.2 Recomendaciones	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables	21
Cuadro N° 2. ¿La Empresa utiliza las transferencias de personal para reclutar al personal administrativo?	65
Cuadro N° 3.¿La Empresa utiliza los ascensos para reclutar personal administrativo?	66
Cuadro N° 4. ¿La Empresa utiliza las recomendaciones de los empleados de la Institución, para reclutar personal administrativo?	
Cuadro N° 5. ¿La Empresa utiliza los sindicatos o asociaciones gremiales para reclutar personal administrativo?	69
Cuadro N° 6. ¿La Empresa utiliza los anuncios de prensa para reclutar personal administrativo?	71
Cuadro N° 7. ¿La Empresa utiliza el Internet para reclutar personal administrativo?	72
Cuadro N° 8. ¿La Empresa utiliza la entrevista para seleccionar al personal administrativo?	74
Cuadro N° 9. ¿La Empresa utiliza pruebas de conocimientos del puesto, para seleccionar al personal administrativo?	75
Cuadro N° 10. ¿La Empresa aplica el reconocimiento físico para seleccionar al personal administrativo	67
Cuadro N°11. ¿La Empresa posee recursos financieros para la realización del proceso de Reclutamiento y Selección de personal	78
Cuadro N°12. La Empresa posee personal suficiente en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso.....	80
Cuadro N°13. La Empresa posee personal calificado en el área de Reclutamiento y Selección para la realización del proceso.....	81

Cuadro N°14. La Empresa posee políticas de reclutamiento y selección definidas.....	83
Cuadro N° 15. En la Empresa el llenado de vacantes es satisfactorio.	84
Cuadro N°16. La Empresa utiliza las fuentes de reclutamiento externo adaptadas a sus necesidades.....	85
Cuadro N°17. En La Empresa se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de manera centralizada.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza las transferencias de personal para reclutar al personal administrativo?.....	65
Gráfico N° 2¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los ascensos para reclutar personal administrativo?.....	67
Gráfico N° 3¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza las recomendaciones de los empleados de la institución, para reclutar personal administrativo?.....	68
Gráfico N° 4¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los Sindicatos o asociaciones gremiales para reclutar personal administrativo?.....	69
Gráfico N° 5¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los anuncios de prensa para reclutar personal administrativo?.....	71
Gráfico N° 6¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza el Internet para reclutar personal administrativo?.....	72
Gráfico N° 7¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza la entrevista para seleccionar al personal administrativo?.....	74
Gráfico N° 8¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacoutiliza pruebas de conocimientos del puesto para seleccionar al personal administrativo?.....	75
Gráfico N° 9¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacoaplica el reconocimiento físico para seleccionar al personal administrativo?.....	77
Gráfico N° 10¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee recursos financieros para la realización del proceso de reclutamiento y selección?.....	78
Gráfico N° 11La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee personal	

suficiente en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso.....	79
Gráfico N° 12 La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee personal calificado en el área de Reclutamiento y Selección para la realización del proceso.....	80
Gráfico N° 13 La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee políticas de reclutamiento y selección definidas.....	82
Gráfico N° 14 En la Empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco el llenado de vacantes es satisfactorio.....	83
Gráfico N° 16 En la Empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de manera centralizada.....	85

INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de una organización lo primero que se toma en cuenta es el recurso humano que la compone, esto debido a que, a través del mismo, su desempeño, aptitudes y habilidades, se pueden alcanzar los objetivos y metas planteados por la misma. En base a este hecho todas las organizaciones poseen, bien sea una gerencia, dirección, unidad o departamento que se encargue de cumplir con los procesos administrativos propios del área; se encargan de captar, seleccionar y mantener a los trabajadores que cumplirán labores dentro de dicha organización, en el área de Reclutamiento y Selección.

La Gerencia del Departamento de Recursos Humanos de la empresa de servicios PDVSA-GAS Anaco, coordina las actividades que garantizan el cumplimiento del Departamento de Servicio al Personal mediante el cumplimiento del proceso adecuado para el reclutamiento de personal que requiere la empresa.

Los aspectos que pueden condicionar el proceso ya mencionado van a depender enteramente de la organización, si cuenta o no con los recursos necesarios para su desarrollo, si posee políticas establecidas en cuanto al proceso propiamente dicho, si cuenta con el personal idóneo para llevar a cabo este proceso, entre otros. Estos factores sumados a las herramientas tecnológicas disponibles harán que en la organización se desempeñe de manera satisfactoria el proceso, y por ende el funcionamiento de la misma puede incrementarse considerablemente.

En base a lo anteriormente dicho, el presente trabajo investigativo pretende aportar información sobre el análisis de los procedimientos que se llevaran a cabo actualmente para el reclutamiento y selección de personal en la Empresa de Servicios Petróleos de Venezuela , esto con la finalidad de brindar recomendaciones

encaminadas a corregir las debilidades existentes; para ello se estudiaron distintas teorías de expertos en la materia y algunas normativas legales que den sustento al proceso y de esta manera poder establecer relación con la realidad.

Para el desarrollo de esta investigación se plantea bajo la perspectiva metodológica del modelo hipotético-deductivo y que presenta la siguiente estructura:

El Capítulo I: El Problema, donde se elaboró la base y fundamentación del desarrollo general de la investigación, presentando de forma precisa el problema que se desea estudiar, así como la justificación, el alcance de la misma y la operacionalización de las variables que entran dentro de la evaluación a realizar. Este planteamiento permitió formular el objetivo general, así como los específicos, que se desglosaron en una etapa más avanzada.

El Capítulo II: Marco Teórico, en él se presentarán, los antecedentes de la investigación, la reseña histórica de la empresa donde se realizará el presente estudio, las bases teóricas, y legales que refuerzan esta investigación, así como la definición de los términos básicos.

El Capítulo III: Marco Metodológico, contiene el tipo de investigación y diseño de la investigación, la población, la muestra, las técnicas para el análisis de los datos e interpretación de los resultados de la investigación.

El Capítulo IV: Enmarca la caracterización del objeto de estudio y el análisis de los resultados de la investigación enfocados desde las variables de estudio.

El Capítulo V: Contiene las conclusiones a las cuales se llegaron en la ejecución de este trabajo de investigación y las recomendaciones que se dan en el mismo para las mejoras que se puedan realizar.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

La administración de Recursos Humanos tiene como finalidad aportar un ambiente de trabajo donde se desarrollen las capacidades humanas requeridas por la organización, es decir, todas aquellas destrezas y aptitudes del individuo para hacer el trabajo lo más satisfactorio, para sí mismo y para la sociedad donde se desenvuelve. La eficiente administración de los recursos humanos permite a las organizaciones utilizar al máximo la capacidad de los trabajadores, apuntando a la eficiencia, la productividad y calidad de los servicios.

A su vez posee ocho subsistemas básicos que son: descripción y análisis de puestos, evaluación del desempeño de personal, sistemas de compensación, plan de beneficio social, higiene y seguridad en el trabajo, capacitación y desarrollo de personal, además de reclutamiento y selección de personal los cuales están interrelacionados estrechamente para evaluar el perfil adecuado y son interdependientes. Su interacción obliga a que cualquier cambio producido en uno de ellos influya en los otros, lo cual originará nuevos cambios en los demás y generará adaptaciones y ajuste en todo el sistema. Desde una perspectiva sistémica, los ocho procesos pueden estudiarse como subsistemas de un sistema mayor.

El funcionamiento máximo de las empresas, dependerá de que cada posición que exista dentro de la misma, esté ocupada por la persona mejor calificada para desempeñarla; pero esta óptima situación tendrá dificultad en lograrse si no se parte en primer lugar, con un proceso de selección de

personal que logre al mayor número de personas a fin de ser sometidas a la prueba de selección establecida, con el objetivo de encontrar la persona más adecuada según los requisitos del puesto de trabajo.

Chiavenato (2002), plantea que se debe planificar las vacantes para el puesto y decidir cómo serán cubiertas, además; se explica la planificación y las necesidades de personal, en lo que interviene la proyección de los requerimientos del personal y su disponibilidad. Conviene desarrollar un directorio de los candidatos calificados para los puestos, las aptitudes y capacidades para desempeñarlos satisfactoriamente.

En una entrevista concedida a los autores la Coordinación del Departamento de Recursos Humanos de la empresa de servicios PDVSA-GAS Anaco manifestó que dicha empresa es afectada por la ausencia de un análisis que permita analizar el proceso de reclutamiento y selección de la misma; las causas que originan la ausencia de analizar los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal ya que se obvian algunos procesos técnicos que son necesarios para atraer a los solicitantes mejor calificados para ocupar vacantes, y si los trabajadores reúnen el perfil exigido para ejercer el cargo que ocuparán; la problemática que determino la necesidad de la realización de la investigación es la falta del diagnóstico en el proceso de reclutamiento y selección de personal de la Empresa de Servicios PDVSA GAS Anaco, ya que el departamento de RRHH lleva la carga de ingresar al personal de cualquier estado; el tiempo que se destina para la realización de este análisis debe ser valorativo, operativo y funcional a los fines de lograr la eficiencia, efectividad y mantener los criterios de objetividad al momento de latoma de decisiones con respecto al proceso, y sea en un tiempo a corto plazo.

Por lo antes expuesto se hace necesario un estudio que permita identificar las causas que generan esta situación, para que la empresa de servicios PDVSA-GAS Anaco tome conciencia del impacto negativo que ocasiona la ineficiencia del proceso como

tal, asimismo, como conocer las fortalezas y fallas que presenta el implementado actualmente en el área de reclutamiento y selección.

1.2 Interrogantes:

De la problemática planteada surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las bases que fundamentan teóricamente el estudio del proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA- GAS Anaco?
- ¿Cómo afecta la centralización el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA- GAS Anaco?
- ¿Cuáles son los instrumentos y las actividades que se llevan a cabo para realizar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA- GAS Anaco?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Analizar los procedimientos para el reclutamiento y selección de personal en el área de recursos humanos aplicado en la empresa de servicios petroleros de Venezuela PDVSA- GAS Anaco.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las bases que fundamentan teóricamente el estudio del proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA -GAS Anaco.
- Determinar cómo afecta la centralización en el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA - GAS Anaco.
- Evaluar los instrumentos y las actividades que se llevan a cabo para realizar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA - GAS.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.

Para que una organización alcance con éxito su meta es necesario que todo el personal realice las tareas que le son encomendadas con alto nivel de eficiencia, este nivel se alcanza si la empresa recluta y selecciona adecuadamente el personal.

La perspectiva de esta investigación fue la importancia que representa el beneficio que se le aporta al trabajador cuando es ubicado dentro de la organización en el puesto donde éste desempeñara sus conocimientos y capacitación para el buen desenvolvimiento y el logro de los objetivos organizacionales en procura de que la empresa mantenga su nivel de productividad y así poder contar con trabajadores que reúnan el perfil adecuado y se garantice el buen funcionamiento de la empresa.

Esta investigación es orientada a entregar los conocimientos necesarios acerca de qué es lo que buscan las organizaciones para obtener los candidatos apropiados al puesto de trabajo, cuáles son los perfiles requeridos, qué se considera al momento de seleccionar al personal y cuáles son los medios y fuentes de reclutamiento actuales. Con un aporte, educativo a los estudiantes universitarios de esta especialidad, en cuanto al conocimiento e información de la implementación acerca de las consecuencias que genera el no tener un proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado, y servirá de utilidad para aquellos a quien puede interesarle todo lo referido al tema sugerencias que quedarán al servicio de las organizaciones y de todas aquellas personas que se encuentran buscando empleo. Desde este punto de vista la presente investigación pretendió analizar el proceso de reclutamiento y selección en la Empresa de servicios PDVSA-GAS Anaco a fin de brindar posibles soluciones y recomendaciones para la optimización de dicho proceso.

1.5. Sistemas de variables.

Arias (2006), señala que el sistema de variables “Es una serie de características definidas de manera operacional, es decir en función de sus indicadores o unidades de medida”.

1.5.1. Conceptualización de la variable.

Tamayo (2001), manifiesta que se debe “Distinguir el concepto como una unidad de significado, del término o símbolo perceptible por medio del cual se expresa este significado”.

1.5.2. Operacionalización de la variable.

Según Tamayo y Tamayo (2003), explican que las “Definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables” (pág. 67).

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. Luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

Es necesario acotar que una vez que se realiza la Operacionalización de la variable, su intervalo de medición y sus indicadores debe estar ubicado dentro de una escala bien definida, o mejor dicho dentro de un intervalo de observación estricto.

La variable de esta investigación, es la Administración de Recursos Humanos, la cual abarca los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal de la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco que comprende las características de la misma. Por esta razón, se presentan a continuación el grupo de variables:

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Fuente
Identificar las bases que fundamentan teóricamente el estudio del proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA GAS Anaco.	Las bases que fundamentan teóricamente el estudio del proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA GAS Anaco.	Es la implementación del proceso de reclutamiento y selección de personal mediante un conjunto de estrategias.	Política de selección de personal. Reclutamiento.	Para la selección y la inducción. Fuentes Internas Fuentes externas.	Documental
Determinar cómo afecta la centralización el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA GAS Anaco.	Cómo afecta la centralización el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA GAS Anaco.	Centralizando el proceso de reclutamiento será más fácil para las organizaciones realizar planes estratégicos y anticiparse a las necesidades.	Fortalezas. Debilidades.	Personal capacitado en el área de RRHH. Falta de comunicación interna para el proceso administrativo	Documental
Evaluar los instrumentos y las actividades que se llevan a cabo para realizar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA GAS.	Los instrumentos y las actividades que se llevan a cabo para realizar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa de servicios PDVSA GAS.	Los Instrumentos son idóneos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto.	Técnicas de Selección	Pruebas. Entrevistas	Campo

Autores: Rivero y Rincón (2017)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Toda investigación requiere de un basamento teórico que la oriente, por lo cual se presentan las investigaciones que anteceden al presente estudio y que sirven como soporte para la labor investigativa.

Dentro de este marco se constituye el propósito fundamental de establecer una vinculación y coherencia de conceptos y proposiciones que justifiquen el análisis de los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal en el área de recursos humano aplicado en la empresa de servicios petroleros de Venezuela PDVSA-GAS Anaco.

Pérez (2008).El Proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa DP World Puerto Cabello. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. La presente investigación tiene como objetivo general analizar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa DP WorldBoulton Puerto Cabello C.A. a objeto de analizar cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal en la organización en estudio.

Adrián y Sevilla, (2007) Análisis del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, Caso: Fundación para la Solidaridad .Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Publicado.

Debido a la importancia que tiene el reclutamiento y la selección de personal en la Administración de Recursos Humanos dentro de una organización y en vista de que la Fundación para la Solidaridad, no tiene establecido formalmente los lineamientos para llevar a cabo de manera efectiva tal proceso. Se planteó la necesidad de analizar el proceso de reclutamiento de personal para esta Fundación, con la finalidad de proveer a la misma de personal calificado que satisfaga las necesidades de la organización y de sus miembros.

Carvajal, (2005). Programa de Reclutamiento y Selección de personal aplicado en “DICAR C.A.” Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. En este estudio el autor permitió facilitar y a su vez incorporar el personal idóneo, adecuando a los requerimientos del puesto que esté vacante. A través de este estudio se detectaron algunos vacíos en dicha empresa, en materia de Recursos Humanos, ya que no cuenta con programas de reclutamiento y selección de personal o manuales que contengan las políticas, normas y procedimientos que hagan referencia a este proceso, lo que genera deficiencia en sus resultados.

En este caso, la investigación citada sirvió como antecedente de la actual ya que ninguna de las empresas donde se lleva a cabo el diagnóstico cuenta con programas de reclutamiento y selección de personal o manuales que contengan las políticas, normas y procedimientos que hagan referencia a este proceso, lo que genera deficiencia en sus resultados; de igual forma en ambas se afirma la importancia del proceso de Reclutamiento y Selección de personal, para cubrir los puestos vacantes con un recurso humano capacitado para ello.

Tal investigación, afirma la importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal, para cubrir los puestos vacantes con un recurso humano capacitado para ello.

Chiavenato (2000), describe que “el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”.

Bislick (2000), en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación del Sistema de Selección de Personal Administrativo Desarrollado en la Empresa Banco “Mi Casa”. El mismo autor reseña el hecho que esta empresa se caracteriza por la implementación rigurosa de selección de su personal, teniendo como principio filosófico alta calidad en su desempeño, honorabilidad, antecedentes al día, formación pertinente al cargo que aspira el personal administrativo y actualización en cuanto a la actividad administrativa. Por otra parte, aclara el autor, que esta entidad bancaria somete a su personal una vez seleccionado al más riguroso proceso de formación y pasantía en el área para la cual fue escogido.

Para ello, esta empresa acota el autor, que cuenta con un personal altamente calificado, al mismo tiempo que contrata a la hora de actualizar a su personal a personalidades que se desempeñan en el ámbito bancario nacional e internacional. A los efectos de alcanzar las metas y objetivos planteados por la empresa y que se insertan en su misión y visión.

Al analizar los resultados de la investigación, se permitió concluir que el proceso de reclutamiento y selección de personal posee deficiencias en cuanto a la aplicación de sus técnicas, por lo que se propone hacer una reestructuración del mismo, que permita asegurar la captación del recurso humano idóneo y competitivo para satisfacer las necesidades de la organización.

2.2 Bases Teóricas:

Una vez definido el planteamiento del problema y precisados sus objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaron el estudio en cuestión. En consecuencia, dentro del Marco Teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos que orienten el sentido del presente estudio.

Arias (2003), define:

“Un conjunto de conceptos y proporciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Pueden subdividirse de acuerdo a su naturaleza en psicológicas filosóficas, pedagógicas, legales entre otras. Su desarrollo debe iniciarse con una breve introducción donde indique el tema a estudiar, el concepto de bases teóricas debidamente citado y la mención de las teorías relacionadas con el trabajo”.

2.2.1 La empresa

La empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco se dedica a la exploración y explotación de gas no asociado, así como la extracción y fraccionamiento de líquidos del gas natural (LGN), al transporte distribución y comercialización del metano; es una empresa de servicios integral en todo su proceso, dada su importancia esta industria está presente en casi todo el país.

2.2.2 La Organización:

Es necesario revisar las organizaciones como punto de partida de la investigación, debido a que la administración de recursos humanos se realiza dentro del contexto de una organización.

Chiavenato (2000), “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formadas por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”. Los elementos constitutivos de una organización están representados por: (a) personas capaces de comunicarse; (b) dispuestas a actuar conjuntamente; y (c) con un objetivo en común”.

Según lo anterior, en las organizaciones debe existir comunicación entre los distintos miembros que la conforman. En síntesis, la organización existe para que los miembros alcancen objetivos que no podrán lograr de otra manera aislada, debido a las limitaciones individuales. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones.

Con este fin surgió la necesidad de realizar un Análisis en la empresa de Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco, debido a que puede estar viéndose afectada por fallas en la comunicación entre los altos niveles administrativos y los empleados del área operativa de la compañía; esto puede generar malestar al momento de incluir nuevos empleados en dicha área, sin embargo el personal del área administrativa ha implantado planes de inducción que le permita a los nuevos ingresos conocer dónde se van a desempeñar y con quienes van a compartir dentro del área laboral para de esta manera evitar incomodidades tanto por parte de los trabajadores y las personas próximas a ingresar.

Según Anzola (2001) Los Recursos Humanos:

“Son las personas que le dan a la organización su talento, su trabajo, creatividad y esfuerzo para encaminarla a la realización de sus objetivos. Los recursos humanos son el corazón de la organización,

debido a que es lo que le da vida a la empresa; propone herramientas necesarias para su formación”.

En este sentido las personas que hacen vida en la empresa de Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco no solo ven en ella un lugar donde llevan a cabo sus actividades laborales, cumplen con expectativas profesionales y brindan su esfuerzo para el alcance de las metas y objetivos. La empresa se encarga de ofrecer actividades recreativas y de esparcimiento para los trabajadores y sus familias.

2.2.3 Administración de Recursos Humanos.

La administración de recursos humanos comprende las actividades encaminadas a obtener y coordinar los recursos humanos de una organización.

Chiavenato (2001) Los Recursos Humanos:

“Son las personas que le dan a la organización su talento, su trabajo, creatividad y esfuerzo para encaminarla a la realización de sus objetivos. Los recursos humanos son el corazón de la organización, debido a que es lo que le da vida a la empresa; propone herramientas necesarias para su formación”.

Explica que la administración de recursos humanos: “Consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (p. 165).

La administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo las cosas grandiosas, que provocan euforia y

entusiasmo, sino también las pequeñas, que frustran e impacientan, o que alegran y satisfacen y que, sin embargo, llevan a las personas a querer permanecer en la organización. Cuando se habla de administración de recursos humanos, hay muchas

cosas en juego: la clase y calidad de vida que la organización y sus miembros llevarán y la clase de miembros que la organización pretende modelar. Este significado puede ser llevado a la práctica en la organización objeto de estudio a través de políticas tendentes a incentivar y motivar a los empleados (beneficios socioeconómicos competitivos, buen ambiente laboral y buena comunicación), así como también la debida orientación y canalización de los conflictos internos que puedan presentarse (talleres, seminarios, charlas de orientación).

Tomando en cuenta lo ya citado, se puede decir que en la empresa de estudio se cuenta con un programa de administración de recursos humanos satisfactorio para sí misma y los empleados que allí laboran; esto se asegura en base a lo observado en la empresa y lo mencionado por el personal administrativo de la misma. PDVSA-GAS Anacorealiza cursos y talleres a cada trabajador que merezca reforzar conocimientos en algún área en específico, al igual se les brinda apoyo económico a empleados con un buen desempeño que deseen expandir sus conocimientos profesionales y académicos otorgándoles una ayuda financiera para cubrir un porcentaje de los cursos que vayan a realizar.

2.2.4 Sistema de Administración de Recursos Humanos.

Chiavenato (2000), La administración de recursos humanos posee ocho subsistemas básicos que son: descripción y análisis de puestos, evaluación del desempeño de personal, sistemas de compensación, plan de beneficio social higiene y seguridad en el trabajo, capacitación y desarrollo de personal, además de reclutamiento y selección de personal los cuales están interrelacionados estrechamente y son interdependientes. Su interacción obliga a que cualquier cambio producido en uno de ellos influya en los

otros, lo cual originará nuevos cambios en los demás y generará adaptaciones y ajuste en todo el sistema.

Desde una perspectiva sistémica, los ocho procesos pueden estudiarse como subsistemas de un sistema mayor. Estos ocho subsistemas constituyen un proceso global y dinámico mediante el cual los recursos humanos son captados y atraídos, empleados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización, a saber:

- 1) Provisión de recursos humanos: consiste en la asignación de recursos humanos mediante la investigación de mercados de recursos humanos, reclutamiento, selección e integración.
- 2) Aplicación de recursos humanos: determina el análisis y descripción de cargos, estableciendo los requisitos básicos de la fuerza laboral (intelectual, físicos, responsabilidades implícitas y condiciones de trabajo) para desempeñar las funciones (o desempeñar el cargo); la planeación y distribución de recursos humanos, a través de la detección de la cantidad necesaria de estos recursos y la distribución del personal asignándolos a los diversos cargos de la organización; el plan de carreras mediante la estimación de la secuencia óptima de carreras al personal, definiendo las oportunidades de progreso que ofrece la institución; y la evaluación del desempeño que consiste en los planes y sistemas para la evaluación continua de la calidad y la adecuación de los recursos humanos.
- 3) Mantenimiento de recursos humanos: se establece en este subsistema, la administración de salarios, la cual evalúa y clasifica los cargos, teniendo en cuenta el equilibrio salarial interno, en segundo lugar las investigaciones salariales, tomando en cuenta el equilibrio político o salarial interno con los salarios del mercado laboral; los planes de beneficios sociales, funcionan

estableciendo planes y sistemas de beneficios sociales adecuados a la diversidad de necesidades de los miembros de la organización; la higiene y seguridad en el trabajo, creando criterios y desarrollo de las condiciones físicas ambientales de higiene y seguridad para desempeñar los cargos; las relaciones laborales con criterios y normas de procedimientos sobre las relaciones con los empleados y los sindicatos.

- 4) Desarrollo de recursos humanos: se realiza a través de la capacitación, la cual consiste en el diagnóstico y programación de la preparación y rotación constante de los recursos humanos para el desempeño de los cargos; el desarrollo, se logra con el mejoramiento del personal disponible, a mediano y a largo plazos, teniendo en cuenta la realización continua del potencial existente en cargos más elevados de la empresa; el desarrollo organizacional, aplicando estrategias de cambio, con miras a lograr la salud y la excelencia.

- 5) Seguimiento y control de los recursos humanos: en este proceso se realiza la base de datos, en el cual se establecen los registros y controles para el debido análisis cuantitativo y cualitativo de los recursos humanos disponibles; el sistema de información, que son los medios y vehículos de información adecuados a las decisiones sobre recursos humanos; y finalmente la auditoria, se define como los criterios de evaluación y adecuación permanentes de las políticas y los procedimientos de recursos humanos.

Con respecto a este punto cabe destacar que en la empresa objeto de estudio la provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento de los recursos humanos juega un papel fundamental en su gestión debido a que de no presentar estas características no pudiese cumplir sus objetivos o alcanzar sus metas en el tiempo establecido, presentando así retrasos en el surgimiento de la empresa en el mercado laboral y crecimiento como una empresa líder.

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo.

Gómez – Mejías (2001)

“El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. El proceso de selección se conforma de siete pasos que son: análisis de las solicitudes, entrevista preliminar, entrevista de selección, pruebas psicológicas, pruebas de trabajo, investigación laboral y socioeconómica, examen médico, entrevista final y decisión de contratar”.

2.2.5 Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal

De acuerdo con **Chiavenato (2001)**, los procesos de provisión se hallan relacionados con el suministro de personas a la organización. Estos procesos responden por los insumos humanos e implican todas las actividades relacionadas con investigación de mercado, reclutamiento y selección de personas, así como su integración a las tareas organizacionales. Los procesos de aprovisionamiento representan la puerta de entrada de las personas en el sistema organizacional. Se trata de abastecer la organización con los talentos humanos necesarios para su funcionamiento. Esta política abarca los siguientes aspectos: (a) dónde reclutar (fuentes de reclutamiento externas e internas), cómo y en qué condiciones reclutar (técnicas de reclutamiento preferidas por la institución para entrar en el mercado de recursos humanos) el personal que la organización requiera; (b) criterios de selección de recursos humanos y estándares de calidad para la admisión, en cuanto se refiere a las aptitudes físicas e intelectuales, experiencia y potencial de desarrollo, teniendo en cuenta el universo de cargos de la organización y (c) cómo integrar, con rapidez y eficacia, los nuevos miembros en el ambiente interno de la empresa.

Antes de la contratación de personal se lleva a cabo un proceso sistemático, el cual, conduce a seleccionar a la persona ideal para un puesto determinado dentro de la organización. Este proceso lleva a cabo dos funciones básicas denominadas reclutamiento y selección de personal.

2.2.6 Reclutamiento y selección del Personal

El reclutamiento y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada de atención, de incremento en la entrada; es una actividad positiva y de invitación.

La selección es una actividad de impedimentos, de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva, el reclutamiento de personal le corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de divulgación, a candidatos que cumplen con los requisitos mínimos que el cargo exige; en la selección se escogen entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido, el objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización.

2.2.7 Reclutamiento de Personal

Gómez - Mejías (2008), Define: El reclutamiento del capital humano es la etapa inicial del proceso de obtención de personas que da paso a la selección y posterior contratación e inducción de los individuos a las organizaciones. Incluye, según

Barber (2007),

“Todas las actividades y prácticas llevadas a cabo por la organización, con el objetivo principal de identificar y atraer a empleados potenciales para ocupar un cargo vacante dentro de la organización”.

En definitiva, “la finalidad del reclutamiento es cualitativa y cuantitativa, ya que interesa no sólo el número sino también la calidad del recurso humano”. Dentro de las organizaciones el proceso de reclutamiento es llevado a cabalidad por el departamento de Recursos Humanos mayormente, los reclutadores asignados dentro de la organización tienen un punto de partida para dar inicio al proceso, y es que estos deben conocer a profundidad las especificaciones del cargo, es decir, la descripción básica de las funciones y responsabilidades de dicho cargo.

Werther y Davis (2000). “Existen diferentes métodos de reclutamiento, la gran variable está en los países en que se desarrolla el proceso, en donde mayormente el enfoque a la aplicación de mismo es debidamente al margen de la Ley y/o consideraciones existentes dentro del marco legal de cada país”.

El órgano de reclutamiento no tiene la autoridad dentro de la organización para efectuar ninguna actividad ligada a dicho proceso si el órgano que tiene la vacante no toma la decisión de ocuparla, sus actos dependen de la decisión de la línea que se formaliza mediante una especie de orden de servicio.

2.2.8 Proceso de Reclutamiento

El reclutamiento es el proceso de búsqueda y captación, mediante un conjunto de herramientas, de un determinado número de personas que posean las cualidades

suficientes para satisfacer los cargos vacantes que se presenten, de acuerdo con los requerimientos del cargo, y a las exigencias formuladas por la organización. Este proceso constituye el primer paso para la contratación de personal y se oficializa mediante una solicitud de empleado o solicitud de personal, por parte del departamento o sección que presenta el cargo vacante. Implica un proceso que varía según el tipo de organización.

El reclutamiento, se efectúa mediante el uso de fuentes que las empresas deben identificar y localizar, con el propósito de atraer candidatos que suplan sus necesidades. Estas fuentes de reclutamiento pueden ser internas, (personas dentro de la misma empresa) y externas (personas de fuera de la empresa).

A los fines de este estudio se entiende por reclutamiento a la captación amplia y suficiente de recursos humanos a través de distintos medios que sirvan como movimientos o entradas en la organización para cubrir cargos vacantes de acuerdo con los requerimientos establecidos a nivel de los cargos, de las políticas y objetivos organizacionales.

El reclutamiento de personal procura atraer candidatos, idóneos con los perfiles y requisitos necesarios a la Institución, fundamentado en los principios de mérito, competencia y transparencia, garantizando la igualdad de condiciones de selección.

Los reclutadores llevan a cabo varios pasos. El reclutador identifica las vacantes mediante la planeación de recurso humanos de los diferentes departamentos o a petición de la dirección. El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes actuales y las que se contemplan a futuro.

El reclutador se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe. Siempre que lo juzgue necesario, el reclutador debe solicitar información adicional poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo empleado.

2.2.9 Medios de Reclutamiento

Señala **Chiavenato (2000)**, que los medios de reclutamiento a los cuales tiene que acudir la organización son obviamente al mercado de recursos humanos, dentro del proceso está la identificación y localización de candidatos:

- La propia empresa.
- Las demás empresas.
- Escuelas y universidades.
- Otros medios de reclutamiento (internet, avisos en prensa, entre otras).
-

2.2.10 Reclutamiento Interno

Rojas (2004), Se refiere a ocupar esa vacante mediante el movimiento o reubicación de los empleados de la organización bien sea por ascenso de personal, traslados de personal o transferencias con ascensos de personal.

Este tipo de reclutamiento utiliza información relacionada con los otros subsistemas de personal, para analizar y evaluar las cualidades, potencialidad, y trayectoria del empleado que le permitan ocupar el cargo de acuerdo con sus requerimientos. Por ejemplo, resultados de entrenamiento, de evaluaciones de desempeño, descripciones de cargos, y pruebas de selección. Si el empleado cubre los requisitos y es colocado en el cargo, se realiza una captación interna de recursos humanos.

La captación interna de recursos humanos es sugerida en el diseño del sistema de reclutamiento y selección como primera opción para cubrir vacantes en la organización motivada a que proporciona una señal evidente a los empleados de oportunidades de avanzar dentro de la organización fomentando la competitividad y el mejoramiento profesional a través de los ascensos y promociones de personal.

Por su parte, **Alonso (2006)** identifica las siguientes ventajas del reclutamiento interno: la rápida detección de posibles candidatos, por lo que la inversión de tiempo y esfuerzo es menor; el mayor grado de fiabilidad de la decisión (al tenerse un conocimiento previo de la actuación del candidato); el conocimiento por parte del candidato de las peculiaridades de la empresa; estimula el interés y potencia la iniciativa; aumenta la motivación en los profesionales; potencia la versatilidad y flexibiliza la plantilla; es más fácil de cubrir puestos de categoría inferior. Ahora bien, la eficiencia del reclutamiento interno requiere poseer un conocimiento objetivo y actualizado del personal, es decir, tener perfectamente identificada la plantilla de la empresa.

En referencia a lo anterior es posible decir que en la empresa de Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco, si aplica el reclutamiento interno, ya que no solo se realizan ascensos a los empleados en los que se observen las cualidades o capacidades para hacer carrera dentro de la organización; sino que también, dependiendo de la evolución del trabajador, se da la facilidad de crecer académica y profesionalmente brindando, a medida que los trabajadores van avanzando en sus estudios (para los casos que aplique) la oportunidad de poder optar a un mejor cargo con mayores beneficios económicos y de autorrealización.

2.2.11 Reclutamiento Externo

Chiavenato (2001) señala que “el reclutamiento externo opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento” (p. 225). A través de la atracción y captación de personal, se obtiene información sobre posibles candidatos existentes fuera de la empresa.

Cuando una persona ingresa a la organización mediante el reclutamiento externo, se considera una entrada de recursos humanos. Este tipo de reclutamiento como se explica, implica la utilización de técnicas de reclutamiento. El uso de las fuentes externas de reclutamiento es sugerido en el diseño del sistema de reclutamiento y selección como segunda opción para cubrir vacantes en la organización. Las fuentes externas implican nuevas entradas que son consideradas por una parte ventajosas porque traen consigo nuevas ideas y diferentes perspectivas a la organización.

Rojas (2004) Expone que el Reclutamiento Externo:

“Se refiere a ocupar esa vacante mediante la utilización de las técnicas de reclutamiento para la captación de candidatos que no pertenezcan a la organización, es decir, atraer a candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones” (p. 367).

2.2.12 Reclutamiento Mixto.

Rojas (2004), No siempre se aplica un solo proceso de reclutamiento, hay una complementación de ambos, en el sentido de que, si la organización realiza un reclutamiento interno, inmediatamente surgirá la vacante del cargo donde se encontraba la persona quien fue ascendido o trasladado de puesto. Solo en el caso de que la organización no deseara dejar vacantes dentro de la misma.

Cabe señalar, que últimamente el reclutamiento a través de internet ha cobrado bastante fuerza y vigor. Hay sitios en donde se ingresa el currículum, generalmente

con cierto formato, y que tiene una difusión bastante amplia. Incluso empresas grandes, en sus páginas web, han creado links para que la gente postule en forma directa.

2.2.13 Fuentes y Estrategias del Reclutamiento

Al analizar este tema, es necesario hacer una diferencia entre cargos de entrada y aquellas posiciones que están en niveles superiores a éstos.

Por cargos de entrada definiremos aquellos puestos que típicamente representan la posibilidad de ingreso de las personas a diferentes áreas de la empresa y desde donde las personas comenzarán sus carreras laborales dentro de la organización. Hoy en día no hay un único nivel de entrada. Dado los crecientes requisitos de educación, podemos encontrar cargos de entrada a nivel operativo, a nivel gerencial (o de preparación de nivel gerencial) y otros con niveles de alta especialización (por ejemplo, Investigación y Desarrollo, Sistemas de Información).

2.2.14 Técnicas de Reclutamiento

Son métodos apropiados de reclutamiento interno o externo que permiten alcanzar los objetivos del reclutamiento”.

Chiavenato (2001), las principales técnicas son: a) consulta del archivo de elegibles: este es un archivo que se mantiene actualizado con información de candidatos que tienen posibilidades de ingresar a la empresa, que se presentan de manera espontánea, o que no fueron escogidos en reclutamientos anteriores. Contribuye a garantizar que haya siempre un conjunto de candidatos a la mano para una eventualidad futura. Debe tenerse en cuenta que ésta es la técnica de reclutamiento de menor costo, y que cuando funciona no requiere demasiado tiempo; b) candidatos presentados por

empleados de la empresa: también representa un bajo costo y bajo índice de tiempo. El empleado al recomendar conocidos, se siente con prestigio ante la organización y ante el candidato presentado, además se vuelve corresponsable ante la empresa por la admisión del candidato. Esta presentación de candidatos por parte de personal, refuerza la organización informal y crea condiciones de colaboración con la organización formal; c) contactos con sindicatos y asociaciones gremiales: no exige tanto rendimiento como otras técnicas, tiene la ventaja de involucrar otras organizaciones en el proceso de reclutamiento, sin que eleven los costos; d) anuncios en diarios y revistas: el anuncio de prensa se considera una de las técnicas más eficaces para atraer candidatos. Es más cuantitativo que cualitativo, puesto que se dirige a un público general, cobijado por el medio de comunicación; e) agencias de reclutamiento: son organizaciones especializadas en reclutamiento de personal. Pueden proporcionar personas de niveles bajo, medio y alto. Algunas se especializan en el reclutamiento de un personal específico, por ejemplo, personal obrero especializado, especialistas en computación, entre otros. Esta técnica es una de las más costosas, aunque está compensada por factores relacionados con tiempo y rendimiento; f) uso de Internet: es una nueva modalidad computarizada utilizada por algunas empresas donde a través de la navegación, afiliaciones o suscripciones pueden acceder a bases de datos de candidatos de agencias de empleo virtuales o bolsas de trabajo existentes en Internet. Estas agencias virtuales proporcionan información detallada (experiencia, nivel educativo, habilidades destrezas, capacitación, entre otras) de un buen número de candidatos que pueden ser contactados por las empresas. Es poco usado y poco confiable ya que la información es vaciada por los mismos candidatos a través de la red; g) instituciones técnicas y educativas: los centros educativos son en muchos casos unas excelentes fuentes de reclutamiento. Cuando una empresa necesita candidatos con una sólida formación y en los que la experiencia no es un requisito importante, suelen dirigirse a las universidades y centros educativos para que estas les provean de información sobre los alumnos con mejores expedientes académicos.

2.2.15 Selección de Personal

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de personal, y viene luego del reclutamiento. Este y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El objetivo básico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización.

Chiavenato (2001), señala que la selección debe mirarse como un proceso de comparación y decisión. De comparación, porque compara los requisitos del cargo contra el perfil de las características de los candidatos que se presentan; de acuerdo con los resultados se determinará si el candidato es rechazado (el candidato no reúne los requisitos del cargo) o aceptado (el candidato reúne los requisitos del cargo). También es de decisión, porque una vez establecida la comparación, puede suceder que varios candidatos sean aceptados y merezcan ser postulados para optar al cargo vacante. En este caso se debe decidir sobre los candidatos que sean más idóneos, para ser presentados a la unidad solicitante y que se tome la decisión final.

La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. La selección busca solucionar dos problemas fundamentales: a) Adecuación del hombre al cargo; b) La Eficiencia del hombre en el cargo.

Chiavenato (2005). Todo criterio de selección se fundamenta en datos e informaciones de análisis y especificaciones del cargo que debe ser llenado. Las exigencias de selección se basan en las exigencias propias de las especificaciones del

cargo, cuya finalidad es la de dar mayor objetividad y precisión a la selección del personal para desempeñarlo.

Existen diversos autores que tratan de definir el proceso de selección, pero a pesar de que existen pequeñas diferencias entre éstas todas llegan a una misma conclusión. “El proceso de selección es una secuencia de pasos a realizar, con la finalidad de obtener aquella persona que reúna aquellos requisitos necesarios para ocupar un determinado puesto. Dichos pasos deben llevarse al pie de la letra con el fin de evitar errores al momento de realizarse, puesto que si se omite un paso se corre el riesgo de no obtener el éxito deseado al momento de realizarlo”.

Tradicionalmente esta la definición de selección de personal se define así: encontrar al hombre adecuado para cubrir un puesto adecuado a un costo también adecuado, pues es tener en cuenta las necesidades de la organización y en lo que respecta estar desarrollando sus habilidades y potenciales en el puesto que debe estar desempeñando su labor, de estar forma estar contribuyendo al crecimiento y a los propósitos de la empresa.

Como proceso de decisión la selección de personal implica tres modelos de comportamiento: (a) modelo de colocación: cuando no se contempla el rechazo. En este modelo hay un solo candidato para una vacante que debe ser cubierta por él. En otras palabras, el candidato debe ser admitido sin objeción alguna; (b) modelo de selección: cuando hay varios candidatos para cubrir la vacante. Cada candidato se compara con los requisitos del cargo. Puede ser aprobado o rechazado, si se rechaza sale del proceso, porque hay varios aspirantes, y sólo uno ocupará el cargo; y (c) modelo de clasificación: en este modelo hay varios candidatos para cada vacante, y varias vacantes para cada candidato. Todos son debidamente comparados con los cargos vacantes, son aceptados o rechazados hasta que se agoten y puedan cubrirse las vacantes.

2.2.16 Proceso de selección

Una vez que se dispone de un grupoidóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo.

Gómez – Mejías (2001). 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 momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

El proceso de selección se conforma de siete pasos que son: análisis de las solicitudes, entrevista preliminar, entrevista de selección, pruebas psicológicas, pruebas de trabajo, investigación laboral y socioeconómica, examen médico, entrevista final y decisión de contratar.

2.2.16.1 Selección Interna

Los desafíos internos generados por la organización misma presentan el siguiente dilema: por lo general, los gerentes de los diversos departamentos desean llenar las vacantes de manera rápida, con las personas más calificadas para ejercer la función. Los gerentes tienden a esperar a que se produzca una vacante para proceder a llenar una solicitud de personal nuevo. Es probable que la política interna de la compañía determine, por ejemplo, que el puesto se debe ofrecer al personal interno por un mínimo de dos semanas, antes de ofrecerlo en el mercado externo. Al mismo tiempo, tomar decisiones rápidas en esta área implica una disminución en el número de candidatos idóneos.

2.2.17 Técnicas de selección

Una vez obtenida la información acerca del cargo que debe ocuparse, el paso siguiente es escoger la técnica de selección más adecuada para conocer y elegir al candidato más apropiado. Comúnmente se elige más de una técnica de selección para cada caso. Cada una de las técnicas auxilia a las demás proporcionando un amplio conjunto de información sobre el candidato. Las técnicas elegidas deben representar el mejor elemento de predicción para un buen desempeño en el cargo futuro.

Chiavenato (2001).Especifica las siguientes técnicas de selección: (a) impresos de solicitud e información biográfica (hojas de vida); (b) comprobación de referencias; (c) entrevista de selección; (e) pruebas de conocimiento del puesto; (f) pruebas psicomotoras; (g) pruebas de personalidad y (h) reconocimientos físicos.

En cuanto a los Impresos de solicitud e información biográfica (hojas de vida),Con los impresos de solicitud se pretende conseguir información sobre el historial y la situación actual del candidato. Estos formularios se conocen a menudo como información biográfica (o datos biográficos) o currículum vitae. Normalmente esta información se utiliza como exploración inicial o previa a la colocación, para decidir si el candidato cumple con los requisitos mínimos del puesto de trabajo.

En este estudio, la hoja de vida funciona como una herramienta que permite ampliar en forma suficiente los datos básicos contenidos en el currículum de los candidatos, este formulario puede ser diseñado de acuerdo a los requerimientos de información que necesite la organización para llevar a cabo la selección.

Comprobación de referencias,Chiavenato (2001). Opina que es: Otra forma de recabar información es a partir de la verificación de las referencias. Si bien se ha listado como el cuarto paso del proceso de selección, puede llevarse a cabo antes. A

pesar de que la verificación de referencias está muy generalizada, su uso ha suscitado algunas cuestiones jurídicas, ya que podría llevar a prácticas discriminatorias. Por otro lado, las empresas debieran sentirse libres para hacer distinciones entre los candidatos a un puesto de trabajo, especialmente cuando buscan información relacionada con el rendimiento. Para efectos del sistema de reclutamiento y selección de personal en estudio, la comprobación de referencias es una técnica muy útil debido a que permite corroborar la veracidad de la información suministrada por los aspirantes en cuanto a su experiencia y su desempeño en trabajos anteriores, de esta forma se puede realizar la selección con bases fidedignas mucho más seguras y certeras de la trayectoria laboral de los candidatos.

La entrevista de selección, Chiavenato (2001). Sigue siendo uno de los métodos más utilizados para obtener información. No obstante, si bien parece ser un buen procedimiento para recabar información factual sobre los antecedentes, no es particularmente bueno para hacer una evaluación ya que es demasiado subjetivo. Sin embargo, las empresas siguen utilizando la entrevista; tanto para recabar datos como para tomar decisiones.

En esta investigación, a pesar de la subjetividad que pueda estar inmersa en esta técnica, la entrevista conducida de una forma apropiada permite conocer al aspirante personalmente y puede ser muy útil para indagar acerca de aspectos claves como el conocimiento del puesto de trabajo, expectativas de candidato, interés en el puesto, personalidad, experiencias de trabajo anteriores, entre otros aspectos, que resultan fundamentales a la hora de seleccionar al candidato más idóneo para el cargo.

Aunque carezca de bases científicas y sea la técnica más subjetiva e imprecisa, la entrevista personal es el factor que más influye en la decisión final respecto de la aceptación o rechazo de un candidato al empleo. Debe ser conducida con gran habilidad y tacto para que pueda producir los resultados esperados. Es en esencia, un

sistema de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador y por otra el entrevistado. Por su parte el entrevistador asume un papel importante en la entrevista, debe intentar remover las barreras personales y prejuicios para permitir la autocorrección y transformar la entrevista en un instrumento objetivo de evaluación. Debe tener presente aspectos tales como: evitar la formulación de preguntas capciosas, escuchar y demostrar atención e interés, no emitir opiniones personales, evitar las generalizaciones, entre otros aspectos.

Existen diferentes tipos de entrevistas, de acuerdo con **Chiavenato (2001)**, las entrevistas pueden clasificarse en distintos tipos, en función del formato, de las preguntas y las respuestas requeridas: (a) entrevistas estructuradas: es cerrada o dirigida, en la cual se invita al candidato a responder preguntas o respuestas estandarizadas y elaboradas con anticipación. Este tipo de entrevista se usa normalmente cuando el entrevistador posee limitaciones; (b) entrevistas dirigidas: no especifica las preguntas, sino el tipo de respuesta deseada. Se aplica sólo para conocer ciertos conceptos de los candidatos; (c) entrevista no dirigida: son totalmente libres y su desarrollo y orientación dependen por completo del entrevistador. Se les critica su escasa coherencia debido a que no tienen un itinerario preestablecido.

Las Pruebas de conocimiento del puesto, según Mondy y Noe (2002) están diseñadas para medir los conocimientos que tiene un candidato de los deberes del puesto que está solicitando. Se las puede diseñar específicamente para cualquier tarea, con base en los datos derivados del análisis del puesto con independencia de la forma, contienen preguntas claves que sirven para diferenciar a los trabajadores experimentados, habilidosos, de aquellos que tienen menos experiencia o habilidad.

Se considera muy importante en el diseño de este sistema de reclutamiento y selección de personal, la aplicación de las pruebas de conocimiento del puesto, sobre todo para aquellos cargos que requieran a personas realmente experimentadas, debido

a que permiten corroborar si realmente el candidato conoce el puesto de trabajo en la forma requerida por la organización.

Las Pruebas Psicomotoras, Chiavenato (2001) como “una prueba de aptitud que sirve para evaluar la combinación de aptitudes mentales y físicas”. Las pruebas psicomotoras se centran principalmente en las aptitudes, con la intención de generalizar y prever comportamientos en determinadas formas de trabajo. Normalmente, los candidatos presentan una serie de pruebas para evaluar sus diversas aptitudes.

Las Pruebas de personalidad de acuerdo con Chiavenato (2005) “estas pruebas sirven para analizar los diversos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter, o el temperamento”. Las pruebas de personalidad son genéricas cuando revelan rasgos generales de la personalidad y reciben el nombre de psicodiagnósticos; en esta categoría entran las llamadas pruebas expresivas (pruebas de expresión corporal) y las denominadas pruebas proyectivas.

Para esta investigación las pruebas de personalidad son específicas cuando investigan determinados rasgos o aspectos de la personalidad, como equilibrio emocional, intereses, motivaciones, entre otros. Esta categoría incluye los inventarios de intereses, de frustración y motivación. Tanto la aplicación como la interpretación de las pruebas de personalidad exigen la participación de un psicólogo.

Los Reconocimientos físicos de acuerdo con Chiavenato (2001). Los reconocimientos médicos o físicos constituyen a menudo uno de los últimos pasos del proceso de selección. Si bien muchas empresas realizan reconocimientos médicos comunes a todos los candidatos, hay un subgrupo de ellos que pueden pasar por reconocimientos especiales. Los reconocimientos físicos, no obstante, deberían utilizarse para cribar a

los candidatos cuando sus resultados indiquen que el rendimiento en el puesto de trabajo se verá afectado negativamente.

En este sentido, haciendo relación entre lo anteriormente leído y lo observado en la práctica, es posible decir que de las siete (7) técnicas mencionadas en la empresa de Servicios Petroleros de Venezuela PDVSA-GAS Anaco implementan cinco (5) las cuales son: impresos de solicitud e información biográfica (hojas de vida), entrevista de selección, pruebas psicomotoras, pruebas de personalidad y reconocimientos físicos.

2.3. BASES LEGALES

Méndez, C. (2001), establece que: “Las bases legales de una investigación explican la sustentación jurídica conformada con las normas, reglas, estatutos, artículos, leyes u otra representación legal que apoye el cuerpo del deber ser de una investigación específica” (Pg. 83).

Considerando que toda investigación debe estar sustentada sobre basamentos legales, la presente se ubica en tres artículos que enuncian los derechos de los trabajadores.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999.) GACETA OFICIAL N°36.860.

Art. 87: toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos

laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Artículo 88: El estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

**LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES
TRABAJADORAS (LOTTT). (2012).GACETA OFICIAL N° 6.076.**

TÍTULO I. NORMAS Y PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES.

CAPÍTULO I. OBJETO DE LA LEY.

Artículo 1. Esta Ley tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras creadores de la riqueza socialmente producida, y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.

Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y

del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

CAPÍTULO III. DEL DERECHO AL TRABAJO Y DEL DEBER DE TRABAJAR.

Artículo 26. Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

TÍTULO II. DE LA RELACIÓN DE TRABAJO. CAPÍTULO II. DEL CONTRATO DE TRABAJO.

Artículo 55. El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley.

Modalidades del contrato de trabajo.

Artículo 60. El contrato de trabajo podrá celebrarse por tiempo indeterminado, por tiempo determinado o para una obra determinada.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT) Y SU REGLAMENTO. (2005) GACETA OFICIAL N° 38.236.

Artículo 55: describe los derechos de los empleadores: Exigir a sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad, ergonomía, las políticas de prevención y el uso adecuado de las instalaciones y EPP; Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, por parte de los organismos competentes; Proponer en el Comité de Seguridad y Salud Laboral las amonestaciones a los trabajadores (as) que incumplan con los deberes establecidos en el artículo 54 de la presente ley; Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente ley.

En relación con la teoría se observa que la empresa está basada legalmente en los beneficios obligatorios impuestos por las leyes y sus respectivos reglamentos, dichas leyes; mencionadas anteriormente, están orientadas a garantizar el bienestar del trabajador dentro y fuera del lugar de trabajo para de esta manera motivar y mantener a los empleados dentro de la organización brindándole estabilidad a la misma.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se procede a presentar los aspectos metodológicos en los que se fundamenta el desarrollo de la investigación, a saber: tipo de investigación, nivel de investigación, población y muestra, técnica e instrumento para la recolección de datos, y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

3.1. Tipo de la Investigación

Este trabajo está enmarcado dentro de la investigación documental y de campo, tomando en cuenta la estructura del problema planteado y los objetivos propuestos en el mismo.

Arias (2006) define la investigación documental como, “Una búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores”.

Arias (2006) define: “La investigación de campo es aquella que Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna”.

Según lo antes expuesto, la investigación es de tipo documental y de campo, ya que en este trabajo se realiza un Análisis del problema que constituye la ineficiencia del proceso de reclutamiento y selección en la empresa de Servicios Petróleos de Venezuela

3.2. Nivel de la Investigación

En atención al problema planteado y sus objetivos, esta investigación tiene un carácter descriptivo, sobre la base de que el conocimiento a obtener es producto de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. En este estudio se describe un fenómeno particular en la empresa de Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco relacionado con el área de reclutamiento y selección del personal, se explica desde que se da la problemática y como se manifiesta, igualmente, se miden y se evalúan los diferentes aspectos, dimensiones y componentes.

Tamayo (2001), afirma que “la investigación descriptiva busca comprender, analizar e interpretar la situación actual, poniendo de manifiesto su estructura y funcionamiento”.

3.3. Población y Muestra.

3.3.1 Población.

Sabino (2002), define población como, “El conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones”.

La población en el caso particular de esta investigación está representada por todo el personal administrativo, obrero, técnico que labora en el departamento de Recursos Humanos edificio 2, en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco. En la presente investigación, la población estará constituida por veintiséis (26) trabajadores que conforman el Área Administrativa.

3.3.2 Muestra.

Hernández Sampieri (2001), “si la población es menor a cincuenta (50) individuos la población es igual a la muestra y que no será necesario un cálculo estadístico, porque el número de sujeto de la población es perfectamente manejable por el investigador”.

De acuerdo a la contextualización anterior, no se hace necesario el cálculo estadístico de la muestra, debido a que la población es menor de cincuenta (50) individuos. Por lo tanto, éste instrumento se aplicará a la población total, es decir, a las veintiséis (26) personas que conforman el Área Administrativa de la Empresa de servicios Petróleos de Venezuela, PDVSA-GAS Anaco.

Población	Muestra
26 personas del área administrativa	26 personas del área administrativa

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Una vez recopilados los datos que se obtuvieron por medio de la aplicación del instrumento diseñado a través de la encuesta realizada, se procedió a revisar los expedientes de los aspirantes que participaron en el proceso de reclutamiento y selección de personal, estos arrojaron las conclusiones en relación con el problema planteado y se obtuvo el resultado final que se presenta en la investigación.

Arias (2001), el procesamiento y análisis de datos es “el punto donde se describen distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso”.

La tabulación es una parte del proceso técnico en el análisis estadístico de los datos. Finalmente, los datos que se presentarán en cuadros estadísticos con frecuencia simple y distribuidos en forma absoluta y porcentual para su posterior análisis e interpretación.

En esta investigación el procesamiento de datos se realiza de la siguiente manera: se construyó un cuadro estadístico donde se especificaron los dieciséis(16) enunciados con sus respectivas alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), seguidamente se sumaron los resultados obtenidos, dándose lugar a la frecuencia, esta fue igual a veintiséis (muestra) equivalente a un cien por ciento (100%), de lo cual se llevaron los puntos obtenidos de las alternativas a porcentajes, se analizaron los resultados de las alternativas, clasificándose de la siguiente forma: totalmente de acuerdo y de acuerdo como una actitud positiva; medianamente de acuerdo como una actitud neutral; en desacuerdo y totalmente en desacuerdo como una actitud negativa. Por último, se sumaron los porcentajes de cada actitud y se obtuvo un análisis por cada ítem visualizándose así la tendencia favorable o desfavorable de los indicadores de las variables en estudio. Esta tendencia se representó en cuadros y gráficos y con un nivel de medición ordinal.

Las escalas ordinales distinguen los diferentes valores de la variable jerarquizándolos simplemente de acuerdo a un rango. Establecen que existe una sucesión entre uno y otro valor de la escala, de tal modo que cualquiera de ellos es mayor que el anterior y menor que el que le sigue a continuación. Sin embargo, la distancia entre un valor y otro no queda definida, sino que es indeterminada.

3.4.1 Encuesta.

Para obtener la información necesaria acerca del proceso de reclutamiento y selección del personal a ingresar a la organización objeto de estudio, se utilizará la técnica de la Encuesta estructurada o formal.

Arias (2006), A partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado. En este caso, la misma guía de encuesta puede servir como instrumento para registrar las respuestas, aunque también puede emplearse el grabador o la cámara de video.

En esta investigación se realizó la encuesta a Veintiséis (26) Trabajadores del área administrativa y se analizó como es el proceso de reclutamiento y selección de personal que es aplicado y las funciones que se deben desempeñar en el campo laboral en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA - GAS Anaco.

3.4.2 Cuestionario.

En esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, de carácter anónimo, conformado por dieciséis (16) preguntas cerradas de alternativas múltiples, desarrollando formularios pertinentes a la investigación en estudio producto de la Operacionalización de las variables, se redactaron de forma clara y precisa para una mayor comprensión por parte de los encuestados, igualmente contiene instrucciones al inicio del mismo para recolectar adecuadamente la información requerida por la investigación.

Al respecto **Tamayo y Tamayo (2006)**, señala que el cuestionario: “Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que no interesan principalmente; reduce la realidad o cierto número de

datos esenciales y precisar el objeto de estudio”. En relación al instrumento que se empleará para la recolección de los datos, se redactará un formulario impreso en el cual se registrarán las respuestas de los aspirantes consultados. Dicho instrumento consta de una serie de dieciséis (16) ítems y que se les aplicarán a los Veintiséis (26) Trabajadores del área administrativa que desempeñan sus actividades en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA - GAS Anaco y obtener los datos sobre procedimiento de reclutamiento y selección en tal empresa.

Este método ayuda obtener información de manera clara y precisa empleando un formato estandarizado de preguntas, donde el informante reporta sus respuestas por escrito, no requiriendo la presencia de las entrevistadoras. La misma se aplicará a una población de 26 personas, que conforma la población laboral en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA - GAS Anaco.

Por otro lado, **Best (2001)** define: “los instrumentos como aquellos objetos materiales que permiten adquirir y analizar datos mediante los cuales pueden ser comprobadas las hipótesis de la investigación”. (p. 45). En la próxima página se presenta el prototipo del Instrumento que fue administrado a los trabajadores:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
EXTENSIÓN CANTAURA



CUESTIONARIO El presente cuestionario contiene una lista de 16 preguntas relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección del personal en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA - GAS Anaco. Responda cada una de las preguntas, según se ajuste al caso, de acuerdo a la siguiente escala:

	Escala
	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	Medianamente de acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

Trabaje rápidamente y no olvide responder todas las preguntas. Recuerde que la información suministrada es manejada de manera confidencial.

o	Enunciados					
	¿La Empresa utiliza las transferencias de personal para reclutar al personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza los ascensos para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza las recomendaciones de los empleados de la					

	Institución, para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza los sindicatos o asociaciones gremiales para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza los anuncios de prensa para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza el Internet para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza la entrevista para seleccionar al personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza pruebas de conocimientos del puesto, para seleccionar al personal administrativo?					

	¿La Empresa aplica el reconocimiento físico para seleccionar al personal administrativo?				
0	¿La Empresa posee recursos financieros para la realización del proceso de Reclutamiento y Selección?				
1	¿La Empresa posee personal suficiente en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso?				
2	¿La Empresa posee personal calificado en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso?				
3	¿La Empresa cumple con las políticas establecidas para el reclutamiento y selección del personal?				
4	¿En la empresa el llenado de vacantes es satisfactorio?				
5	¿La Empresa utiliza las fuentes de reclutamiento externo adaptadas a sus necesidades?				
6	¿En la empresa se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de manera centralizada?				

Validación del Instrumento

Después de haberse diseñado el instrumento de recolección de datos, se procedió a la validación del mismo, a través de la técnica juicio de expertos.

Pérez (2002), señala que...”la validez se determina a través de juicio de experto y se refiere a la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado, con la finalidad de evitar errores; es decir, para verificar si este mide realmente lo que se pretende medir” (p. 35)

El instrumento de tipo cuestionario con preguntas cerradas de alternativas múltiples será validado mediante el juicio de dos (2) expertos en el área de Recursos Humanos, más un especialista en Metodología que analizaron y evaluaron el contenido, como la estructura del mismo.

La respectiva validación estuvo constituida por, pertinencia, adecuación y redacción del instrumento

En esta investigación el procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera: se construyó un cuadro estadístico donde se especificaron los dieciséis(16) enunciados con sus respectivas alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), seguidamente se sumaron los resultados obtenidos, dándose lugar a la frecuencia, está fue igual a veintiséis (muestra) equivalente a un cien por ciento (100%), de lo cual se llevaron los puntos obtenidos de las alternativas a porcentajes, se analizaron los resultados de las alternativas, clasificándose de la siguiente forma: totalmente de acuerdo y de acuerdo como una actitud positiva; medianamente de acuerdo como una actitud neutral; en desacuerdo y totalmente en desacuerdo como una actitud negativa. Por último, se sumaron los porcentajes de cada actitud y se obtuvo un análisis por cada ítem visualizándose así la tendencia favorable o desfavorable de los indicadores de las variables en estudio. Esta tendencia se representó en cuadros y gráficos y con un nivel de medición ordinal

Las escalas ordinales distinguen los diferentes valores de la variable jerarquizándolos simplemente de acuerdo a un rango. Establecen que existe una sucesión entre uno y otro valor de la escala, de tal modo que cualquiera de ellos es mayor que el anterior y menor que el que le sigue a continuación. Sin embargo, la distancia entre un valor y otro no queda definida, sino que es indeterminada.

CAPITULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1 Objeto de estudio

Razón social y Ubicación geográfica, Misión, Visión, Valores. La investigación se desarrolló específicamente en el departamento de Recursos Humanos de la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA - GAS Anaco.

4.2 Razón social de la empresa:

Petróleos de Venezuela (PDVSA GAS)

4.3 Ubicación Geográfica de la empresa:

Capital del Municipio de Anaco en el Estado Anzoátegui, Venezuela.

4.4 Misión

Ser reconocido como líder de creación de valor en el negocio de exploración, producción, transporte, procesamiento, distribución y comercialización del gas natural y sus derivados, a través del aprovechamiento óptimo de sus yacimientos, la eficiencia e introducción oportuna de nuevas tecnologías; con gente de primera

preparada y motivada, preservando su integridad y la de los activos, en total armonía con el medio ambiente y el entorno.

4.5 Visión

Maximizar la explotación de reservas de gas eficiente y rentablemente, en armonía con el medio ambiente y promoviendo el crecimiento socioeconómico del país.

Todo proceso investigativo requiere por sí mismo de un conjunto de datos, los cuales son obtenidos a partir de la aplicación de un instrumento diseñado para tal objetivo. En el presente estudio se recolectó la información a través de un cuestionario aplicado a veintiséis (26) empleados que laboran en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco.

La información que se presenta a continuación, se realiza bajo cuadros y gráficos que permiten la comprensión y lectura rápida de la encuesta. La frecuencia y el porcentaje se manejan como técnica de interpretación de datos, cuando se requiere analizar un proceso determinado.

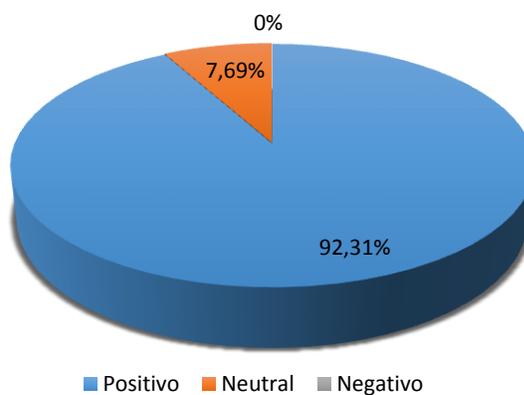
Un título en la parte superior señala el aspecto a representar, junto a un cuadro en la parte inferior que contiene la alternativa, el nivel de actitud de los encuestados, la frecuencia y el porcentaje final de esta frecuencia.

A continuación, se presentan los resultados analizados.

Cuadro N° 2. ¿La Empresa utiliza las trasferencias de personal para reclutar al personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	24	92,31%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	2	7,69%
En desacuerdo	Negativa	0	0%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 1. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza las trasferencias de personal para reclutar al personal administrativo?



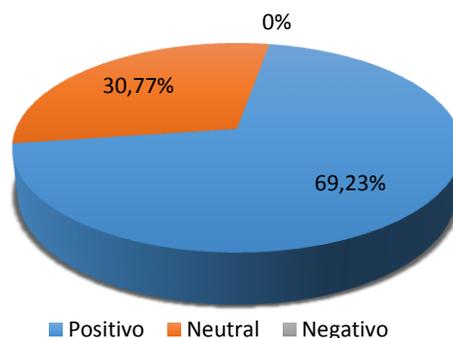
En relación con los resultados obtenidos se observa que el 92,31% de los encuestados tienen una actitud positiva, ellos manifiestan que la Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco si utiliza las trasferencias para reclutar personal administrativo; el

7,69% tienen una actitud neutra y ninguno se encuentra con una actitud negativa. En cuanto a la transferencia de personal, Chiavenato (2001) sostiene que son medios de reclutamiento interno que se dan cuando se presenta una vacante, la cual para llenarla se realizan los movimientos horizontales (transferencias) o movimientos diagonales (transferencia con ascenso).

Cuadro N° 3. ¿La Empresa utiliza los ascensos para reclutar personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	18	69,23%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	8	30,77%
En desacuerdo	Negativa	0	0%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 2. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los ascensos para reclutar personal administrativo?

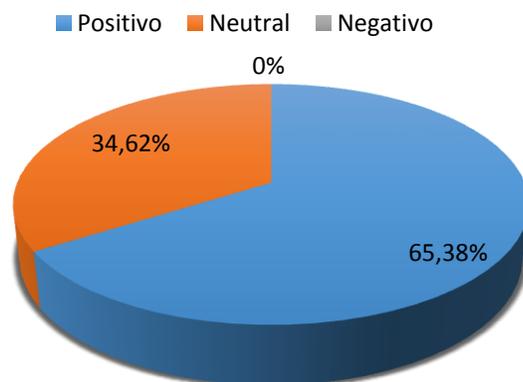


Según la información obtenida del gráfico anteriormente señalado, se tiene que el 69,23% de los encuestados manifestó una actitud positiva en que la Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacosi utilice los ascensos para reclutar personal administrativo y el 30,77% mantiene una actitud neutral, lo que significa que la gran mayoría de los trabajadores de la organización están de acuerdo en llenar vacantes a través de ascensos.

Cuadro N° 4. ¿La Empresa utiliza las recomendaciones de los empleados de la Institución, para reclutar personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	17	65,38%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	9	34,62%
En desacuerdo	Negativa	0	0%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico 3. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza las recomendaciones de los empleados de la institución, para reclutar personal administrativo?

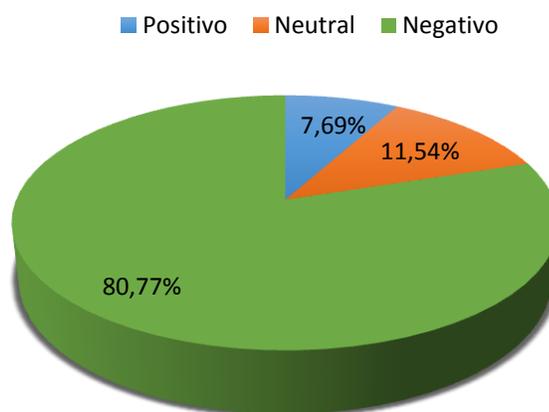


En este gráfico se evidencia que el 65,38% de las personas encuestadas se encuentran con una actitud positiva con la organización, debido a que ellos manifiestan que La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco si utiliza las recomendaciones de sus empleados para captar personal, mientras que el 34,62% mantiene una actitud neutral. Lo que evidencia que los trabajadores de la misma están de acuerdo con que la institución reclute personal por medio de las recomendaciones de sus empleados. A tal fin Chiavenato (2001), sostiene que los candidatos presentados por empleados de la empresa, también es un sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y bajo índice de tiempo.

Cuadro N° 5. ¿La Empresa utiliza los sindicatos o asociaciones gremiales para reclutar personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	2	7,69%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	3	11,54%
En desacuerdo	Negativa	21	80,77%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 4. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los Sindicatos o asociaciones gremiales para reclutar personal administrativo?

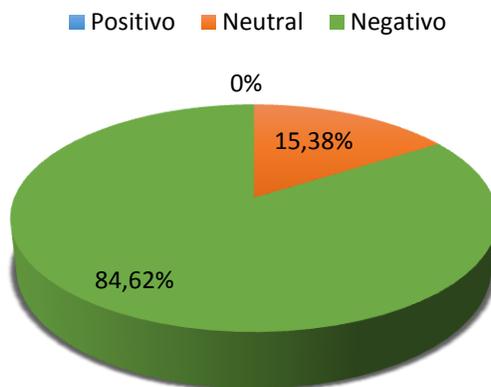


De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene que: el 7,69% manifiesta estar de acuerdo en que la Empresa de servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los sindicatos y las asociaciones gremiales para reclutar personal; el 11,54% muestra una actitud neutral y el 80,77% negativa. De este modo, se concluye que esta no recluta candidatos que suministran los sindicatos y las asociaciones gremiales. Asimismo Chiavenato (2001) señala que esta técnica es de bajo costo, no exige rendimiento e involucra otras organizaciones en el proceso de reclutamiento.

Cuadro N° 6. ¿La Empresa utiliza los anuncios de prensa para reclutar personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	0	0%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	4	15,38%
En desacuerdo	Negativa	22	84,62%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 5. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza los anuncios de prensa para reclutar personal administrativo?



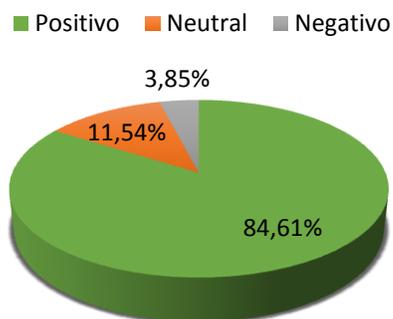
En el gráfico se evidencia que el 84,62 % de la muestra encuestada asume una actitud negativa, al manifestar que la misma no usa los anuncios de prensa como fuente de reclutamiento externo para captar el personal administrativo, el 15,38% mantiene una

actitud neutral, lo que evidencia que no utilizan avisos de prensa para atraer personas sino que utilizan otros medios.

Cuadro N° 7. ¿La Empresa utiliza el Internet para reclutar personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	22	84,61%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	3	11,54%
En desacuerdo	Negativa	1	3,85%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico 6. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza el Internet para reclutar personal administrativo?



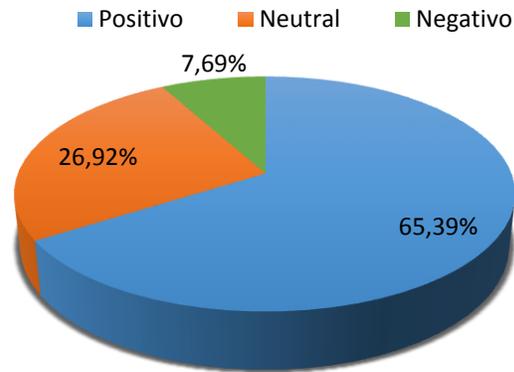
En atención a los resultados obtenidos, el gráfico anterior muestra que el 84,61 % de los encuestados manifestó una actitud positiva en cuanto a que la Empresa de

Servicio PDVSA-GAS Anaco emplea el Internet como medio externo para reclutar personal, el 11,54% se encuentra con una actitud neutral y finalmente el 3,85% restante asume una actitud negativa. Dentro de esta perspectiva se concluye que al no utilizar el Internet para captar personal, se están desaprovechando las ventajas que ofrece la tecnología de tener un espacio para que los candidatos (profesionales) interesados en formar parte de la institución se postulen a los cargos vacantes. En relación con lo anterior Chiavenato (2001) sostiene que Internet es una nueva modalidad computarizada utilizada por algunas empresas para reclutar personal.

Cuadro N° 8. ¿La Empresa utiliza la entrevista para seleccionar al personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	17	65,39%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	7	26,92%
En desacuerdo	Negativa	2	7,69%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 7.¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco utiliza la entrevista para seleccionar al personal administrativo?

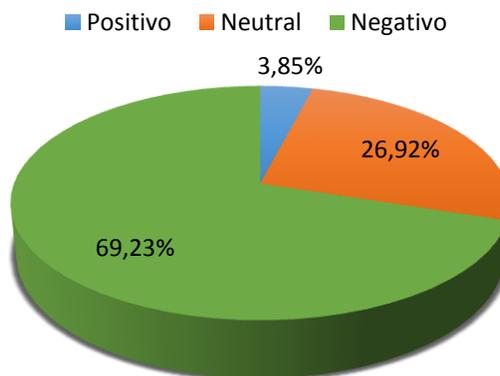


De acuerdo con los resultados obtenidos los encuestados manifestaron una actitud Positiva en un 65,39%, es decir, aseguran que se aplica la entrevista para seleccionar personal administrativo, un 26,92% mantuvo una actitud neutral y un 7,69% una actitud negativa por lo que se infiere que se utilizan las entrevistas en la misma para seleccionar personal. De acuerdo con Chiavenato (2001), la entrevista es la técnica de selección más utilizada por pequeñas, medianas y grandes empresas; es en esencia un sistema de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador o entrevistadores y, por el otro, el entrevistado o los entrevistados.

Cuadro N° 9. ¿La Empresa utiliza pruebas de conocimientos del puesto, para seleccionar al personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	1	3,85%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	7	26,92%
En desacuerdo	Negativa	18	69,23%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 8.¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacoutiliza pruebas de conocimientos del puesto para seleccionar al personal administrativo?



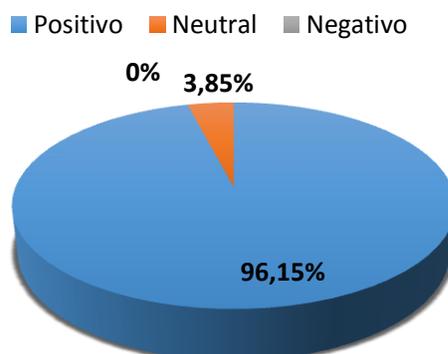
Con base en los resultados obtenidos hubo un 3,85% de encuestados con actitud positiva en cuanto a la utilización de pruebas de conocimientos del puesto para la selección de personal administrativo, el 26,92% presentó una actitud neutral y el 69,23% de los encuestados mostró una actitud negativa en torno al uso de pruebas de

conocimiento del puesto para seleccionar al personal administrativo. Por lo cual se infiere que la organización no utiliza las pruebas de conocimiento para seleccionar al personal de carrera o administrativo.

Cuadro N° 10. ¿La Empresa aplica el reconocimiento físico para seleccionar al personal administrativo?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	25	96,15%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	1	3,85%
En desacuerdo	Negativa	0	0%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 9. ¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacoaplica el reconocimiento físico para seleccionar al personal administrativo?

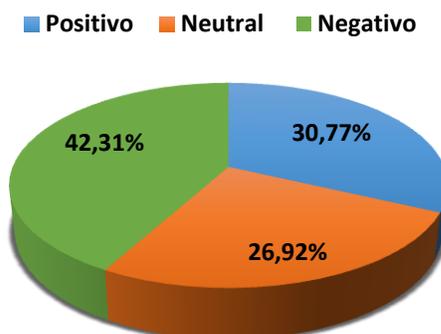


Con base en el resultado obtenido se observó que el 96,15% de los encuestados mostro una actitud positiva en cuanto a la aplicación del reconocimiento físico para seleccionar personal un 3,85% una actitud neutral. De lo cual se desprende que la gran mayoría de los encuestados sostiene que el reconocimiento físico es tomado en cuenta al momento de seleccionar al personal administrativo. Con respecto a esta técnica de selección, Chiavenato (2001) sostiene que es fundamental su aplicación, porque éstos permiten evaluar y verificar que el estado de salud del aspirante sea saludable y óptimo, para de esta forma garantizar el ingreso de personas sanas que no impliquen ningún tipo de riesgo o problema a la organización.

Cuadro N°11. ¿La Empresa posee recursos financieros para la realización del proceso de Reclutamiento y Selección de personal?

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	8	30,77%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	7	26,92%
En desacuerdo	Negativa	11	42,31%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 10.¿La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee recursos financieros para la realización del proceso de reclutamiento y selección?

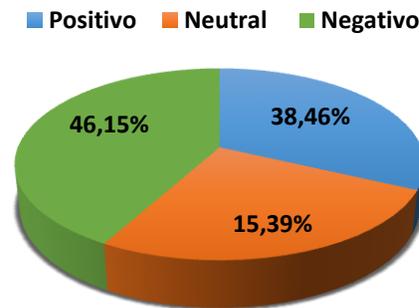


Del presente gráfico se tiene que un 30,77% reveló una actitud positiva, con relación a la existencia de recursos financieros para realizar el proceso de reclutamiento y selección, un 42,31% mostró una actitud negativa, en torno a este aspecto y un 26,92% una actitud neutral, ante estos resultados, se infiere que La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacono posee suficientes recursos financieros para realizar el proceso de reclutamiento y selección

Cuadro N°12. La Empresa posee personal suficiente en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso.

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	10	38,46%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	4	15,39%
En desacuerdo	Negativa	12	46,15%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 11. La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee personal suficiente en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso.

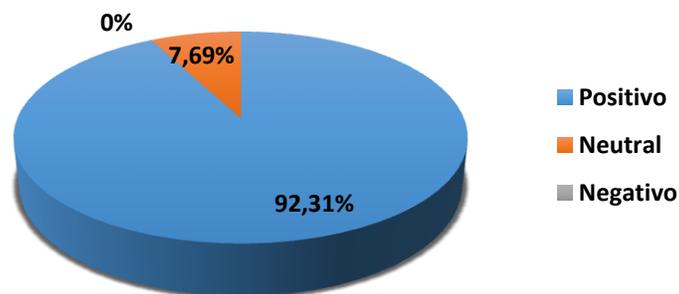


Con relación a la existencia de personal suficiente para realizar el proceso en el área de reclutamiento y selección de personal, un 38,46% de los encuestados manifestó una actitud positiva, un 15,39% manifestó una actitud neutral y un 46,15% manifestó una actitud negativa, de lo anterior puede afirmarse que la Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee suficiente personal para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal, esta situación puede acarrear inconvenientes funcionales y administrativos por falta de personal que afectarían su planificación y duración en el tiempo estipulado.

Cuadro N°13. La Empresa posee personal calificado en el área de Reclutamiento y Selección para la realización del proceso.

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	24	92,31%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	2	7,69%
En desacuerdo	Negativa	0	0%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

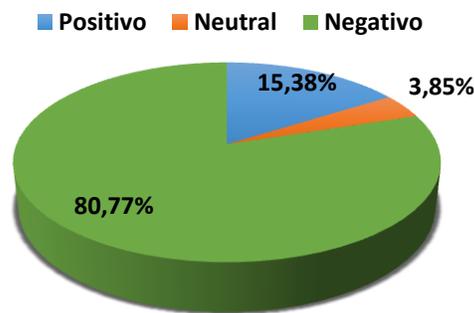
Gráfico N° 12. La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anacoposee personal calificado en el área de Reclutamiento y Selección para la realización del proceso.



En atención al gráfico anterior se observa que un 92,31% de la muestra encuestada mostro una actitud positiva en cuanto a la existencia de personal calificado para la realización del proceso mientras un 7,69% se presentó neutral, lo anterior es indicador de que el área de reclutamiento y selección cuenta con personal calificado para realizar el proceso, lo cual garantiza la realización del mismo en una forma óptima y profesional, con personal que posea las competencias técnicas necesarias.

Cuadro N°14. La Empresa posee políticas de reclutamiento y selección definidas.

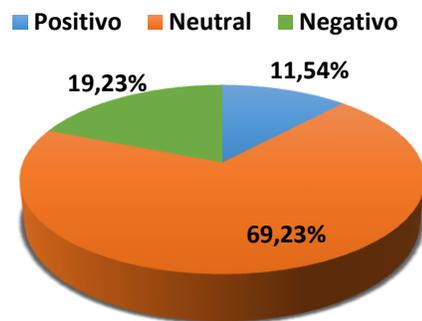
Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	4	15,38%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	1	3,85%
En desacuerdo	Negativa	21	80,77%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

**Gráfico N° 13. La Empresa de Servicios PDVSA-GAS Anaco posee políticas de reclutamiento y selección definidas.**

Del presente gráfico se tiene que un 15,38% de los encuestados considera que si se cuentan con políticas de reclutamiento definidas, un 3,85% tiene una actitud neutral y un 80,77% mantiene una actitud negativa con respecto a estas políticas, lo que evidencia que la organización no cuenta con buenas políticas de reclutamiento y selección.

Cuadro N° 15. En la Empresa el llenado de vacantes es satisfactorio.

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	3	11,54%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	18	69,23%
En desacuerdo	Negativa	5	19,23%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

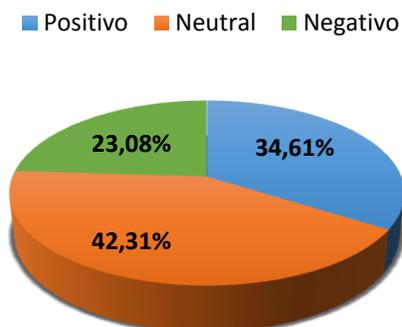
Grafico N° 14. En la Empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco el llenado de vacantes es satisfactorio.

De acuerdo con el gráfico anterior se evidencia que un 11,54% de los encuestados tiene una actitud positiva con el llenado de vacantes, un 69,23% tiene una actitud neutral y una 19,23% negativa, lo que permite concluir que la mayoría de los encuestados hace caso omiso al llenado de las vacantes.

Cuadro N°16. La Empresa utiliza las fuentes de reclutamiento externo adaptadas a sus necesidades.

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	9	34,61%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	11	42,31%
En desacuerdo	Negativa	6	23,08%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 15. La Empresa de Servicio PDVSA-GAS Anacoutiliza las fuentes de reclutamiento externo adaptadas a sus necesidades.

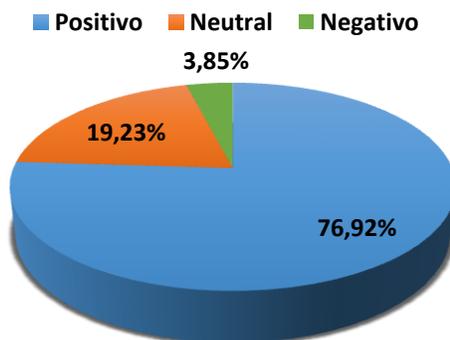


En atención al gráfico se observó que un 34,61% mostro una actitud positiva con las fuentes de reclutamiento utilizadas, un 42,31% una actitud neutral y un 23,08% negativa lo que evidencia que la mayoría de la muestra está medianamente de acuerdo con las fuentes de reclutamiento externo utilizadas por la empresa.

Cuadro N°17. En La Empresa se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de manera centralizada.

Alternativa	Nivel de Actitud	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	Positiva	20	76,92%
De acuerdo			
Medianamente de acuerdo	Neutral	5	19,23%
En desacuerdo	Negativa	1	3,85%
Totalmente en Desacuerdo			
Total		26	100%

Gráfico N° 16. En la Empresa de Servicio PDVSA-GAS Anacose lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de manera centralizada.



Con relación al presente gráfico se evidencia que el 76,92% de la muestra considera que si se centraliza el proceso de reclutamiento y selección un 19,23% tiene una actitud neutral y un 3,85% dice que no se centraliza el proceso, por lo que se concluye que si es centralizado el proceso y esto trae como consecuencias un mayor gasto por el motivo que implica trasladar a personal de otros estados a Anzoátegui.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En atención al desarrollo de la investigación y sus resultados se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Con relación a las bases teóricas que fundamentan la investigación cabe destacar que algunas de las teorías planteadas por los autores citados no concuerdan con lo que observado en la empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco, a que las fuentes, medios y técnicas usados en la empresa no siguen los lineamientos planteados o de cierta manera manejan inadecuadamente cada uno de los pasos descritos en la teoría. Por ejemplo, en cuanto al reclutamiento externo **Chiavenato (2001)**, señala que “el reclutamiento externo opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento” en la empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco. Este tipo de reclutamiento se lleva a cabo de una manera poco satisfactoria, ya que al momento de implementar medios que atraigan candidatos solo se basan en los portales de empleo; lo que disminuye las posibilidades de captar la atención de personas que puedan estar interesadas en ejercer labores dentro de la organización por no tener conocimiento de que existe una vacante y la necesidad de ocuparla.

Asimismo, cuando una vacante es llenada de manera apresurada genera rotación de personal debido a que muchos de los candidatos

ingresados a laborar dejan el puesto de trabajo al poco tiempo por no poseer la experiencia o conocimientos básicos para el desempeño de las actividades inherentes al cargo.

La empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco, utiliza adecuadamente las transferencias y ascensos del personal como fuentes internas de reclutamiento, lo cual refleja un aprovechamiento del recurso interno para cubrir cargos vacantes. Por otra parte, esta situación evidencia la existencia de políticas dirigidas a motivar e incentivar al personal a través de sistemas de ascensos que les permitan ser promovidos a cargos superiores.

El área de reclutamiento y selección utiliza como fuentes externas para reclutar personal fundamentalmente las recomendaciones de los empleados de la Empresa. Esto indica que son utilizadas varias fuentes para reclutar personal, lo cual no garantiza una captación adecuada de individuos potenciales para ocupar los cargos. Asimismo demuestra que las influencias, recomendaciones y el amiguismo son los principales medios utilizados para reclutar personal a través de las fuentes utilizadas actualmente. De igual manera la empresa utiliza como técnica de selección principal a la entrevista, su práctica se hace en forma rutinaria o continua como requerimiento para seleccionar candidatos. Con menor frecuencia es utilizada también la verificación de referencias, en una forma ocasional. Por consiguiente, puede afirmarse que el área de reclutamiento y selección actualmente aplica en forma adecuada técnicas que permitan seleccionar objetivamente al candidato más idóneo para los cargos.

La empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco, no cuenta con suficientes recursos materiales y financieros para realizar el proceso de reclutamiento y selección. Esta situación imposibilita que se logre su implementación a corto plazo y que se lleve a cabo de una forma óptima. Por otra parte la centralización afecta dicho proceso,

porque no se ha destinado un presupuesto para incorporar personal calificado que se desempeñe en el área de reclutamiento y selección en cada una de las sucursales para facilitar el trabajo de quienes lo realizan a nivel nacional desde la sede ciudad de Anaco estado Anzoátegui a otras sedes de diferentes estados . Conocer la situación planteada anteriormente permite afirmar que al no poseer los recursos necesarios la empresa no cuenta con instrumentos establecidos en el proceso que se lleva a cabo actualmente, de manera que no se poseen instrumentos específicos para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección más que la entrevista como herramienta y demás técnicas implementadas por el departamento para agilizar el proceso de reclutamiento y selección a nivel nacional.

5.2 Recomendaciones

Luego de analizar los resultados obtenidos con la presente investigación es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones vigentes que permitan optimizar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa La empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco, con el fin de que sean tomadas en cuenta aquí se formulan las siguientes: analizar la presente investigación/diagnóstico y verificar cómo afecta la centralización el proceso de reclutamiento y selección en la empresa La empresa de Servicio PDVSA-GAS Anaco, planificar y organizar las actividades que se van a realizar durante el proceso de reclutamiento y selección para así lograr con eficiencia los objetivos deseados; verificar y organizar minuciosamente los instrumentos que se van a utilizar durante el proceso de reclutamiento y selección en la empresa, y que permita así, reclutar y seleccionar objetivamente los candidatos idóneos; tomar en consideración otros medios de reclutamiento de personal a parte de los utilizados actualmente, añadir los institutos educativos, los anuncios de prensa, entre otros para la búsqueda de captación de personal de una forma más amplia y que satisfaga los requerimientos del proceso de reclutamiento y selección; revisar la siguiente investigación y comprobar la condición de la organización para complementar la

infamación del estudio suministrado a través del diseño de una propuesta para que realice eficientemente el proceso de reclutamiento y selección en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2003) El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. Ed.: Espíteme. Caracas Venezuela.

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. (6ta ed.) Caracas: Espíteme.

Arias (2006),). El proyecto de Investigación: Guía para su elaboración. Caracas: Editorial Espíteme

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill. Cuarta Edición.

Chiavenato, I. (2001) Administración de Recursos Humanos. Colombia:McGraw Hill. Cuarta Edición.

Chiavenato, I. (2003). Administración de Recursos Humanos (5ª ed.)Bogotá Mc Graw – Hill.

Hernández Sampieri (2001), Metodología de la Investigación, México, Universidad Anáhuac

Lozano. (1998) Programa de reclutamiento y selección para el Instituto Nacional de la Vivienda (INAVI).

Milkovich, g. (2003). Dirección y Administración de Recursos Humanos.México: Mc Graw – Hill.

Sabino, Carlos (2002) Técnicas de Investigación. Editorial Panapo. Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.

Werther, W y Davis, K. (2004).Administración de Recursos Humanos.México: Mc Graw – Hill.

Trabajos de grado

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2003) Manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales.

Pérez (2008).EL Proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa DP World Puerto Cabello. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.

Adrián y Sevilla (2007). Análisis del proceso de Reclutamiento y Selección de personal Caso: Fundación para la Solidaridad. Trabajo de Grado para optar por el título de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo

Carvajal (2005). Programa de Reclutamiento y Selección de personal aplicado en “DICAR C.A”. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Bislick (2000). Evaluación del Sistema de Selección de Personal Administrativo desarrollado en la Empresa “Mi Casa”

PDVSA. Página web en línea disponible en:<http://www.pdvsa.com>

ANEXO

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
EXTENSIÓN CANTAURA



CUESTIONARIO El presente cuestionario contiene una lista de 16 preguntas relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección del personal en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA - GAS Anaco. Responda cada una de las preguntas, según se ajuste al caso, de acuerdo a la siguiente escala:

	Escala:
	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	Medianamente de acuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

Trabaje rápidamente y no olvide responder todas las preguntas. Recuerde que la información suministrada es manejada de manera confidencial.

Enunciados					
¿La Empresa utiliza las transferencias de personal para reclutar al personal administrativo?					
¿La Empresa utiliza los ascensos para reclutar personal administrativo?					
¿La Empresa utiliza las recomendaciones de los empleados de la Institución, para reclutar personal administrativo?					
¿La Empresa utiliza los sindicatos o asociaciones gremiales para					

	reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza los anuncios de prensa para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza el Internet para reclutar personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza la entrevista para seleccionar al personal administrativo?					
	¿La Empresa utiliza pruebas de conocimientos del puesto, para seleccionar al personal administrativo?					

	¿La Empresa aplica el reconocimiento físico para seleccionar al personal administrativo?					
0	¿La Empresa posee recursos financieros para la realización del proceso de Reclutamiento y Selección?					
1	¿La Empresa posee personal suficiente en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso?					
2	¿La Empresa posee personal calificado en el área de reclutamiento y selección para la realización del proceso?					
3	¿La Empresa cumple con las políticas establecidas para el reclutamiento y selección del personal?					
4	¿En la empresa el llenado de vacantes es satisfactorio?					
5	¿La Empresa utiliza las fuentes de reclutamiento externo adaptadas a sus necesidades?					
6	¿En la empresa se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de manera centralizada?					

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

TÍTULO	Análisis de los procedimientos para el reclutamiento selección del personal en el área de recursos humanos aplicado en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA – GAS Anaco.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CVLAC / E MAIL
Rincón León , Cecilia Carolina	CVLAC: 20.872.547 E MAIL: ceciliarincon30@gmail.com
Rivero Jiménez, Luz María	CVLAC: 24.578.257 E MAIL: luzmariarj94@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Análisis
 Reclutamiento
 Personal
 Selección
 Organización

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUB ÁREA
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

RESUMEN (ABSTRACT):

La presente investigación se planteó realizar un Análisis de los Procesos para el Reclutamiento y Selección del Personal en el área administrativa de Recursos Humanos aplicado en la Empresa de Servicios Petróleos de Venezuela PDVSA-GAS Anaco. Esta investigación se enmarcó en un diseño de campo de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 26 trabajadores del área administrativa de la empresa y para efectos de este estudio la muestra fueron los 26 trabajadores. Dado el tipo de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario. El análisis estadístico de los datos se realizó mediante la utilización de cuadros y gráficos, de los cuales se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones. Una de las conclusiones es la ineficiencia del proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa antes mencionada.

Para finalizar, el quinto capítulo llamado Conclusiones y Recomendaciones, es en el cual se da respuesta a las interrogantes y objetivos planteados y se brindan recomendaciones para la corrección de acuerdo a la teoría consultada.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Pinto Prado, Evelyn	ROL	CA	AS (X)	TU	JU
	CVLAC:	12.075.654			
	E_MAIL	Evepinto44@hotmail.com			
	E_MAIL				
Ovalles Garrido, Mabel C.	ROL	CA	AS	TU	JU (X)
	CVLAC:	9.819.983			
	E_MAIL	ovallesmabel@hotmail.com			
	E_MAIL				
Evicia Bello	ROL	CA	AS	TU	JU (X)
	CVLAC:	12073939			
	E_MAIL	belloevicia@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU (X)
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2017	03	09
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Análisis de los procedimientos para el reclutamiento selección del personal en el área de recursos humanos aplicado en la empresa de servicios Petróleos de Venezuela PDVSA – GAS Anaco.	Aplicación/msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I
 J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y
 z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE**ESPACIAL:** (OPCIONAL).**TEMPORAL:** (OPCIONAL)**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

PREGRADO

ÁREA DE ESTUDIO:

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

INSTITUCIÓN:UNIVERSIDAD DE ORIENTE / NÚCLEO ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN
CANTAURA.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>[Firma]</i>
FECHA	05/8/09
HORA	5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUMBELE
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/maruja

Apartado Correos 094 / Teléf: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

De acuerdo al Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo”

Cecilia Rincón.

Luz María Rivero.**AUTOR(ES)**

Pinto, Evelyn**TUTOR**

Ovalles., Mabel**JURADO**

Bello, Evicia**JURADO**

POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO