

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)



ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SANTIAGO, DURANTE EL
PERÍODO AGOSTO 2022 A JULIO 2023

PRESENTADO POR:

María Hernández 100043643

Jacqueline Duarte 100045617

ASESOR:

BRENDA QUEZADA. MA

FECHA:

Septiembre, 2023

República Dominicana, Santo Domingo

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1 Planteamiento del problema	8
1.2 Objetivo general	11
1.2.1 Objetivos específicos	12
1.3 Justificación	12
1.4 Descripción del contexto	14
1.5 Delimitación	22
1.6 Limitaciones	23
1.7 Cuadro de operacionalización de variables	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	34
2.1 Antecedentes de la investigación	34
2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. Enfoque, Diseño y tipo de Investigación	60
3.2. Técnicas e instrumentos	61
3.3. Población y muestra	62
3.4. Validez y Confiabilidad	64
3.4.1 Confiabilidad	64

3.4.2 Validez	64
3.4.2 Validez	64
3.5 Procedimiento para la recolección de datos	65
3.6. Procedimiento para el análisis de los datos	66
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	68
4.1 Análisis de datos Cuantitativos	68
4.2 Conclusiones	92
4.1.2 Discusión de variables	93
4.1.3 Relación de Resultados con Variables de la Investigación	95
4.3 Recomendaciones	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	107

COMPENDIO

La presente investigación, titulada "Análisis del Impacto en la Aplicación de las Políticas de Reclutamiento y Selección de Personal del Departamento de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Ayuntamiento Municipal de Santiago, durante el período agosto 2022 a julio 2023", examinó las políticas de reclutamiento y selección entre agosto 2022 y julio 2023. Se enfocó en la influencia de estas políticas en la satisfacción laboral del personal administrativo del Ayuntamiento Municipal de Santiago. El objetivo general del estudio fue analizar el impacto de las políticas de reclutamiento y selección del Departamento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante técnicas descriptivas e inferenciales. Se examinaron las relaciones entre las variables estudiadas, como la aceptación de las políticas y la satisfacción laboral, la resistencia al cambio, el clima laboral y el desempeño de los colaboradores. Se identificaron las principales causas de la resistencia al cambio dentro del Ayuntamiento Municipal de Santiago, como la falta de comunicación efectiva, la percepción de pérdida de derechos y beneficios, el temor a la automatización de tareas y la falta de capacitación adecuada. Los resultados obtenidos permitieron concluir que las políticas de reclutamiento y selección del Departamento de Recursos Humanos tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal administrativo. Se identificaron áreas de oportunidad para mejorar estas políticas, como la comunicación interna, el desarrollo de competencias y la promoción de un clima laboral favorable.

Palabras clave: reclutamiento, selección de personal, satisfacción laboral, políticas de reclutamiento.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación demuestran que las políticas de reclutamiento y selección tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal administrativo del Ayuntamiento Municipal de Santiago. Aunque existen áreas de éxito y satisfacción, también se identifican áreas de mejora que deben abordarse para optimizar el proceso de selección y mejorar la experiencia laboral de los empleados. Las recomendaciones derivadas de estos hallazgos pueden ayudar al departamento de Recursos Humanos a tomar medidas concretas para mejorar las políticas de selección y, en última instancia, mejorar la satisfacción laboral y la retención de los empleados.

Conclusiones por objetivos

Objetivo General: Analizar el Impacto en la Aplicación de las Políticas de Reclutamiento y Selección de personal del Departamento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo del Ayuntamiento Municipal de Santiago, durante el período agosto de 2022 a julio de 2023.

Los resultados de esta investigación ofrecen una visión detallada del impacto de las políticas de reclutamiento y selección de personal en la satisfacción laboral del personal administrativo del Ayuntamiento Municipal de Santiago durante el período en cuestión. Estos resultados proporcionan información valiosa sobre la percepción de los empleados en relación con las políticas de selección y cómo estas políticas influyen en su experiencia laboral.

Objetivo Específico 1: Describir la efectividad de las políticas de reclutamiento y selección aplicadas por el departamento de Recursos Humanos en términos de la contratación de personal administrativo competente y calificado.

Los resultados de la encuesta indican que existe una percepción mixta entre los empleados en cuanto a la efectividad de las políticas de selección. Si bien un 32% de los encuestados se siente satisfecho con las políticas actuales, un 7% está insatisfecho. El 61% respondió con "quizá", lo que sugiere cierta ambigüedad en la percepción. Esto indica que, aunque las políticas pueden haber tenido éxito en algunos casos, todavía hay margen para mejorar la efectividad en la contratación de personal altamente competente y calificado.

Objetivo Específico 2: Conocer la percepción del personal administrativo respecto a la calidad de los procesos de reclutamiento y selección utilizados por el departamento de Recursos Humanos.

Los resultados revelan que la percepción de los empleados en cuanto a la calidad de los procesos de reclutamiento y selección es ambivalente. Mientras que un 61% de los encuestados considera que las políticas son adecuadas, un 7% las ve como inadecuadas. Sin embargo, un alto porcentaje, el 32%, responde con "quizá". Esto sugiere que hay espacio para mejorar la claridad y la eficacia de estos procesos para garantizar una experiencia más positiva para los candidatos y, por lo tanto, para el personal administrativo.

Objetivo Específico 3: Determinar el impacto en las políticas de reclutamiento y selección en la retención del personal administrativo, considerando aspectos como la duración de la relación laboral y la tasa de rotación.

La investigación muestra que el 91% de los encuestados tiene entre 1 y 5 años de antigüedad en el ayuntamiento, lo que sugiere una alta tasa de retención de empleados a corto plazo. Sin embargo, solo un 3% tiene entre 6 y 10 años de antigüedad, lo que podría indicar un problema potencial de retención a largo plazo. Esto plantea la pregunta de si las políticas de selección están influyendo en la retención de empleados a largo plazo y si es necesario realizar cambios para abordar esta cuestión.

Objetivo Específico 4: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Ayuntamiento Municipal de Santiago y su relación con las políticas de reclutamiento y selección aplicadas por el departamento de Recursos Humanos.

La encuesta revela que el 77% de los encuestados está satisfecho con su trabajo en el ayuntamiento, lo que indica un nivel general de satisfacción positivo. Sin embargo, es importante notar que un 13% respondió con "quizá", lo que sugiere que existe una cierta ambivalencia en la satisfacción laboral. Esto significa que, aunque hay un alto nivel de satisfacción, aún hay espacio para mejoras para abordar las inquietudes de aquellos que respondieron de manera ambigua.

Objetivo Específico 5: Identificar oportunidades de mejora en las políticas de reclutamiento y selección del departamento de Recursos Humanos para aumentar la satisfacción laboral y retención del personal administrativo.

La investigación revela áreas críticas que requieren atención y mejora en las políticas de selección. Por ejemplo, el hecho de que solo un 4% de los encuestados haya sugerido mejoras al departamento de Recursos Humanos indica la necesidad de fomentar una mayor participación de los empleados en la mejora de las políticas. Asimismo, la percepción ambivalente en cuanto a la valoración y reconocimiento de los empleados, así como la comunicación efectiva durante el proceso de selección, destaca la importancia de fortalecer estos aspectos para aumentar la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, D. G., Bryant, P. C., & Vardaman, J. M. (2010). Retener el talento: Reemplazar los conceptos erróneos con estrategias basadas en la evidencia. La Academia de Perspectivas de Administración,

Araya, L., & Sandoval, C. (2018). Efectos del proceso de reclutamiento y selección en la satisfacción laboral: un estudio en empresas chilenas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(2), pp. 123-137.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178

Chatman, J. A., & Jehn, K. A. (2016). La influencia de la disimilitud demográfica en la satisfacción laboral de los empleados, el compromiso organizacional y la rotación.

Comportamiento Organizacional y Procesos de Decisión Humana, 136, 16-36.

<https://revistia.com/index.php/ejms/article/view/5841/5694>

Chatman, J. A., & Jehn, K. A. (2016). La influencia de los factores sociales y relacionales en la identidad e identificación organizacional. En *Manual de teoría e investigación de la identidad* (pp. 571-589). Salmer.

Decretos | Presidencia de la República Dominicana. (s.f.). Presidencia de la República

Dominicana. <https://presidencia.gob.do/decretos>

Gatewood, R. D., Feild, H. S., & Barrick, M. R. (2015). Selección de recursos humanos.

Cengage Learning.

González, C., & Ramírez, L. (2019). Impacto de las políticas de reclutamiento y selección en la satisfacción laboral en el sector público mexicano. *Revista de Estudios Organizacionales*, 7(14), pp. 85-105.

<https://www.revistaestudiosorganizacionales.com/index.php/reo/article/view/42>

Hall, D. T., & Banerjee, S. (2016). Una perspectiva integradora que vincula la perspectiva temporal futura anticipada y la selección y el rendimiento de los recursos humanos.

Revista de Psicología Aplicada, 101(6), 929-944.

<https://www.researchgate.net/publication/259147253> How Does Human Resource Management Influence Organizational Outcomes A MetaAnalytic Investigation of Mediating Mechanisms

Kulik, C. T. (2014). Diversidad en el lugar de trabajo: ¿fomentar la inclusión o promover la segregación? En *The Oxford handbook of diversity and work* (pp. 45-64). Oxford University Press.

Ley No. 176-07, del Distrito Nacional y sus Municipios.

Ley Núm.107-13 sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la

Ley Núm.247-12 Orgánica de la Administración Pública

Leyes no.10-07, del sistema nacional de control interno y de la Contraloría General de

Pérez, M. (2019). Evaluación de las políticas de reclutamiento y selección de personal en instituciones públicas dominicanas: Un enfoque en el sector educativo (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Pérez, M. (2020). Relación entre políticas de reclutamiento y selección y satisfacción laboral en el sector público dominicano. *Revista Dominicana de Administración*, 36(2), pp. 45-61.

[https://www.academia.edu/44602626/Diagn%C3%B3stico Institucional del Servicio Civil Rep%C3%ABlica Dominicana](https://www.academia.edu/44602626/Diagn%C3%B3stico_Institucional_del_Servicio_Civil_Rep%C3%ABlica_Dominicana)

Reglamentos» Portal de Transparencia del Ministerio de Administración Pública. (2022, 25 febrero). Portal de Transparencia del Ministerio de Administración

Pública. <https://map.gob.do/transparencia/base-legal-de-la-institucion/reglamentos/>

Rodríguez, J. (2018). Análisis del reclutamiento y selección de personal en empresas dominicanas: Un enfoque en el sector bancario (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Rodríguez, M., & García, A. (2020). Evaluación del impacto de las políticas de reclutamiento y selección en la satisfacción laboral de empleados públicos en México. *Revista de Administración Pública*,

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244863882021000300028

Santiago City Council. (n.d.). History of the City Council. Retrieved from <https://ayuntamientosantiago.gob.do/historia-del-ayuntamiento/>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario \(https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59 como hipervínculo\)](https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.:
809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do