



San Marcos

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS SOBRE LOS DIFERENTES TIPOS DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL QUE SE APLICA EN LAS OFICINAS DE
RECURSOS HUMANOS DE LA CCSS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2023**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO PARA OPTAR POR
EL GRADO DE LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS**

**POSTULANTE:
ANA LUCIA SANDI MASIS**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA
DICIEMBRE, 2023**



**#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE
AUMENTADO**

UNIVERSIDAD SAN MARCOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL EXAMINADOR

MBA. María Andrade González

Directora de la Carrera de Administración de Empresas

MBA. Roger Mora Arias

Asesor Técnico y Metodólogo

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ana Lucia Sandi Masis , mayor, Soltera, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, de la Universidad San Marcos, domiciliado en San Vito de Coto Brus , Puntarenas, portadora de la cédula de identidad número 1-1633-0131, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de nuestro Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, juro solemnemente que este trabajo de investigación denominado: Análisis sobre los diferentes tipos de reclutamiento y selección de oficinas de Recursos humanos CCSS y cómo influye la tecnología. es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Asimismo, quedó advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 16 del mes de setiembre del año dos mil diecinueve.

Cédula 1-1633-0131

DEDICATORIA

A Dios, forjador de mis caminos y nuevas oportunidades que nos permite día a día alcanzar nuestros sueños y el más grande encargado de darnos la salud para realizar nuestros propósitos Por ser tan generoso con migo por darme las fuerzas que me ha brindado para lograr hoy lo que siempre ha sido un sueño, por darme salud para triunfar en esta trayectoria.

Agradecimiento a mi hijo Sebastián que es el motor de mi vida el cual con entusiasmo es el que me ha impulsado a seguir avanzando para conseguir esta meta en mi vida como profesional a pesar de las adversidades que nos pone la vida es el entusiasmo más grande que he tenido, ya que los días agotados después de un día largo de trabajo llegar y ver su rostro me motiva a estar haciendo esta trayectoria sin duda alguna mi mayor motivación

A mis padres Ana Mirelia Masis Quirós y Carlos Luis Sandi Masis ,por ser un pilar fundamental en mi vida por siempre darme palabras de aliento cuando todo se cree perdido y por la ayuda que me han dado diciéndome que si puedo que mi hijo sigue pasito a pasito lo que yo hago

AGRADECIMIENTO

Al Lic. Roger Mora Arias por su apoyo y dedicación para que este trabajo se realizará con gran éxito.

A las oficinas de Recursos Humanos de la Región Brunca por permitir desarrollar nuestro proyecto y observar su trabajo.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación es realizado en diferentes oficinas de Recursos Humanos de la CCSS, en especial con la Región Brunca , con asesoramiento consultas y de más de las demás oficinas locales de las cuales brindaron observaciones y opiniones sobre este tema

La investigación es uno de los requisitos a cumplir ante la Universidad San Marcos, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

El tema por desarrollar en este proyecto es Análisis sobre los diferentes tipos de reclutamiento y selección de la CCSS, y cómo influye la tecnología.

Tabla de contenido

1	Capítulo Introductorio	11
1.1	Introducción	11
1.2	Tema	12
1.3	Antecedentes.....	12
1.4	Justificación	13
1.4.1.	Justificación teórica	13
1.5	Planteamiento del Problema	13
1.5.1	Selección y reclutamiento.....	14
1.5.2.	Formación y desarrollo	15
1.5.3	Síntomas	16
1.5.4	Posibles causas	17
1.5.5	Pronóstico.....	17
1.5.6	Control al pronóstico	18
1.6	Objetivos de la investigación	19
1.6.1	Objetivo general	19
1.6.2.	Objetivos específicos	19
1.7	Alcances y delimitaciones	19
1.7.1.	Alcances.....	19
1.7.2.	Delimitaciones	20
2	Capítulo II. Marco teórico	21
2.1	Marco contextual.....	23
2.2	Marco Conceptual	25
2.2.1	Reclutamiento	25
2.2.2.	Selección.....	25
2.2.3	Enfoques y estrategias de reclutamiento y selección	26

2.2.4	Plataformas y portales de empleo en línea.....	27
2.2.5	Redes sociales profesionales.....	27
2.2.6	Herramientas de selección en línea.....	28
2.2.7	Inteligencia artificial y análisis de datos.....	28
2.2.8	Entrevistas virtuales.....	28
2.2.9	Ventajas de la Entrevista Virtual.....	28
2.2.10	Desventajas de las entrevistas virtuales.....	29
2.2.11	Cómo se llegaría a cambiar el mejor uso adecuado de la tecnología en las oficinas de recursos humanos en el tema de reclutamiento.....	30
3	Capítulo III. Marco metodológico.....	31
3.1	Enfoque de la investigación.....	32
3.2	Tipo de investigación.....	33
3.3	Diseño de la evaluación.....	33
3.4	Técnicas de recolección de información.....	33
3.5	Sujetos y fuentes de información.....	34
3.5.1	Sujetos.....	34
3.5.2	Fuentes de información.....	35
3.6	Instrumentos de investigación.....	35
3.6.1	Encuesta.....	36
3.6.2	Entrevista.....	36
3.7	Población.....	36
3.8	Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	36
3.9	Variables de investigación.....	37
4	Capítulo IV. Análisis de los Datos y Resultados.....	40
5	Capítulo V.....	60
	Recomendaciones y conclusiones.....	60

Capítulo VI	64
Propuesta y mejora	64
Referencias	68

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	39
--	----

Índice de Figuras

Índice de Anexos

<i>Anexo 1. Instrumento No.1 Encuesta</i>	<i>42</i>
<i>Anexo 2 Instrumento No.2 Entrevista</i>	

Resumen Ejecutivo

En esta investigación se tiene como objetivo principal analizar y mejorar los procesos de reclutamiento y selección en el departamento de Recursos Humanos de una empresa. El reclutamiento y la selección de personal son elementos fundamentales para garantizar el éxito y el crecimiento de una organización, ya que el capital humano es un activo estratégico.

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) es una institución encargada de la administración de los servicios de salud y seguridad social en Costa Rica. Su departamento de recursos humanos se encarga de gestionar los trámites relacionados con el personal y los procesos de reclutamiento y selección de nuevos empleados

Nos referimos de los diferentes procesos que tiene la CCSS para el reclutamiento y selección y también de como las normas y los procesos se han ido realizando de diferente manera que se analiza como una herramienta tan importante como la tecnología llego a facilitar y también llego a remplazar los diferentes procesos de Recursos Humanos de tal manera que se extraña la modalidad antigua para muchos trámites necesarios de Recursos Humanos.

Hablaremos un poco de la historia de los procesos y de las oficinas de Recursos Humanos de diferentes regiones para su debido análisis y también para ver las variantes de tales para concientizar un poco el tema de este sector publico.

También se investiga la transformación del proceso de reclutamiento y selección de personal en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) a lo largo del año 2023, centrándose en el impacto de la tecnología. El estudio aborda las tecnologías utilizadas, su influencia en la eficiencia y

transparencia del proceso, así como su contribución a la equidad y diversidad en las contrataciones. La metodología incluye una revisión exhaustiva de la literatura, análisis de herramientas tecnológicas específicas, encuestas y entrevistas con profesionales de Recursos Humanos de la CCSS, y el estudio de casos relevantes.

Los hallazgos revelan tendencias emergentes, desafíos y oportunidades asociados con la integración de tecnología en el reclutamiento y selección. Las recomendaciones propuestas buscan optimizar estos procesos, alineándolos con las mejores prácticas tecnológicas y asegurando que la CCSS esté preparada para abordar eficazmente los desafíos futuros en la gestión de talento. La adaptación estratégica a las tendencias tecnológicas se presenta como clave para mejorar la calidad y eficiencia de las contrataciones, fortaleciendo la capacidad de la CCSS para cumplir su misión de proporcionar servicios de salud de calidad a la población costarricense.

1 Capítulo

Introducción

1.1 Introducción

El reclutamiento y selección de personal son procesos fundamentales para la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), ya que esta institución se dedica a la administración de los servicios de salud y seguridad social en Costa Rica. Contar con un equipo de trabajo competente y

comprometido es esencial para garantizar la calidad de los servicios brindados a la población y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar los procesos de reclutamiento y selección de la CCSS, identificando sus fortalezas y áreas de mejora, así como proponer estrategias y recomendaciones para optimizar dichos procesos.

Pero no solo hablaremos de los diferentes procesos de reclutamiento y selección de la CCSS sino que también cómo se involucra la herramienta de la tecnología a nivel central de todas las unidades de la institución, y que variantes posee cada análisis al transcurso de los años.

1.2 Tema

“Análisis sobre los diferentes tipos de reclutamiento y selección de personal que se aplica en las Oficinas de Recursos humanos de la CCSS, durante el segundo semestre del año 2023”.

1.3 Antecedentes

La tecnología ha sido una herramienta útil dentro de la Institución y para diferentes departamentos de tal, pero en cuanto a recursos Humanos para muchos trámites de proceso y selección no son tan eficaces, ya que la tecnología remplazo la forma presencial de las personas en cada una de las oficinas sea personal interno o externo.

Por otra parte ha sido una herramienta demasiado valiosa ya que nos ha permitido buscar mas alternativas y tan bien la solución de muchas aplicaciones que hoy en día se ha facilitado en las plataformas tanto para el recluto como también el personal interno.

Sin embargo la tecnología ha evolucionado a lo largo del tiempo, desde sistemas básicos de gestión de información hasta soluciones avanzadas basadas en inteligencia artificial. Estos avances han transformado la forma en que se lleva a cabo el reclutamiento y la selección de personal, haciendo que el proceso sea más eficiente, preciso y orientado a datos.

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Alineación con los objetivos organizacionales: El reclutamiento y selección efectivos se basan en la idea de que las personas adecuadas en los puestos adecuados contribuirán al logro de los objetivos y la estrategia de la organización. La teoría del ajuste persona-organización sostiene que existe una concordancia entre los valores, habilidades y características del individuo y las demandas del trabajo y la cultura organizacional, lo que lleva a un mayor desempeño y satisfacción laboral.

La Teoría del capital humano, esta teoría sostiene que los recursos humanos son un activo valioso para las organizaciones y que la selección adecuada de candidatos con habilidades, conocimientos y competencias relevantes puede contribuir al éxito de la organización. El reclutamiento y selección se basan en la premisa de identificar y atraer talento que aporte un valor significativo a la organización.

1.5 Planteamiento del Problema

El entorno empresarial de las empresas modernas está cambiando rápidamente y la competencia es feroz, lo que significa que la organización asume la tarea de prestar más atención a los recursos humanos, porque los recursos humanos son los recursos más valiosos y los recursos que finalmente determinan la diferenciación de empresas Sus competidores, con el objetivo de ganar una mayor visibilidad en el mercado actual extremadamente exigente, como es el caso del mercado financiero. En este contexto, es muy importante que la empresa preste atención a las motivaciones de los colaboradores, su nivel de compromiso e identificación con la organización, por lo que es necesario encontrar los mecanismos requeridos para que los empleados de la organización tengan una adecuada condiciones de trabajo y lograr ciertos niveles de motivación y satisfacción laboral, motivándolos así a mejor forma posible, por lo tanto mantener un clima laboral óptimo es vital en la productividad y desempeños que ofrecen sus colaboradores dentro de la institución

En las oficinas del personal de recursos humanos se examina que no se han efectuado dificultad ni tampoco se han realizado medidas eficaces para mejorar en cada una de las oficinas locales de cada región para así hacer mejorías y también un buen análisis de las normas de Oficina

de recursos humanos y los diferentes planeamientos que se realizan en cada una, que a pesar que cada oficina presenta una diferente metodología las acciones siempre van a hacer tomadas con la misma idea o la misma meta para alcanzar el objetivo deseado. Sabemos que cada departamento de Recursos Humanos aplica una metodología o trámite diferente, la cual las 7 regiones tratan de organizarse con reuniones, de ¿qué manera influye las herramientas en el proceso de reclutamiento y selección? y de más para realizar un buen trabajo y generarlo a los subalternos. Las acciones puntuales, mejorar los procedimientos laborales, porque piensan las cosas buenas que presenta este sector, sobre todo por su esfuerzo, el esfuerzo de todos por lograr un clima relativamente saludable, pero dijeron que sobre las acciones encaminadas a mejorar el ambiente laboral o Decisiones sobre actividades fueron centralizados en la oficina central sin un adecuado Conocimiento de las necesidades que existían y prevalecían en los sectores estudiados. Esta situación preocupó mucho a los directivos y colaboradores de este departamento

En la actualidad se requieren del aporte y compromiso de sus colaboradores para lograr los objetivos propuestos por cada uno de los departamentos, por lo que en el caso particular del sector Salud les permita tomar decisiones decisivas sobre lo que debe ser dirigidos a mejorar aquellos que tienen un impacto negativo en el ambiente de trabajo, comprendiendo que mejorar el clima tendrá un impacto positivo en el carácter, compromiso y actitud de los oficiales.

De acuerdo a criterios previos emitidos por parte a nivel nacional , se han venido dando una serie de transformaciones y se han tomado una serie de disposiciones, que de una u otra manera han afectado la estabilidad y variantes de lo que es el reclutamiento y que se refleja en algunas situaciones tales como:

1.5.1 Selección y reclutamiento

Las plataformas y herramientas en línea han simplificado el proceso de reclutamiento y selección de candidatos. Las empresas pueden publicar ofertas de trabajo en portales de empleo y utilizar sistemas de seguimiento de candidatos en este caso se es de útil importancia mencionarlo

MITH : una de las nuevas herramientas que se realizó específicamente para ayudar a las oficinas de recursos humanos en lo que se trata de reclutamiento y selección ya que las personas no deben de llevar su curriculum a las oficinas si no que es un sitio web que le brinda la facilidad de

ingresar con los atestados para poder ingresarlos y la cual le permite ingresar en qué departamento desea realizar, en que hospital o área de salud desea laborar o cual lugar se le hace más factible para la persona candidata para administrar los currículums, realizar filtros automáticos y agilizar el proceso de selección. Además, las entrevistas en línea y las pruebas de habilidades digitales facilitan la evaluación de los candidatos, incluso a distancia.

1.5.2. Formación y desarrollo

La tecnología ha revolucionado la forma en que se brinda formación y desarrollo a los empleados. Las plataformas en línea y los sistemas de gestión del permiten acceder a link y materiales de capacitación desde cualquier lugar y en cualquier momento. Además, la realidad virtual y la realidad aumentada se utilizan cada vez más para ofrecer experiencias de aprendizaje y prácticas.

Las herramientas digitales como el correo electrónico, las aplicaciones de mensajería instantánea y las redes sociales corporativas facilitan la comunicación dentro de las organizaciones. Los empleados pueden colaborar, intercambiar información y mantenerse conectados en tiempo real y de forma independiente.

¿Qué factores inciden en la utilización de las herramientas tecnológicas en los diferentes tipos de reclutamiento y selección de personal ante las nuevas formas virtuales para realizar las entrevistas?

Con la finalidad de conceptualizar el problema planteado en todas sus dimensiones, es decir, con el propósito de disponer de un enfoque integral del problema sobre el cual versa la presente investigación, se procede a su correspondiente sistematización:

¿Cómo se sienten los funcionarios sobre los diferentes procesos del departamento de Recursos humanos?

¿Qué nivel de compromiso están dispuestos a asumir el personal de talento humano en el entorno de trabajo?

En la actitud de los funcionarios, ¿qué impacto y repercusiones ha tenido en el ambiente laboral de la rama de reclutamiento?

Partiendo de este contexto, la formulación del problema consta de varios pasos como: síntomas, causas, pronóstico y control del pronóstico, los cuales se desarrollan por medio del proceso de “sistematización”, por lo que a continuación se presentan los Síntomas, las posibles Causas, un posible Pronóstico al que se puede llegar si no se atiende apropiadamente el problema citado por medio de un apropiado control de la situación planteada.

Estas valoraciones y aproximaciones que plantea la investigación permiten visualizar el problema dentro de un contexto más integral, y se sustentan en los comentarios y manifestaciones emitidas por la Gerencia del Departamento de Recursos Humanos, Jefaturas y los mismos colaboradores, quienes de una u otra forma han señalado la necesidad de realizar un estudio de reclutamiento y selección y cómo influye la tecnología, precisamente por las situaciones que se describen a continuación:

1.5.3 Síntomas

- **Altas tasas de rotación de empleados:** Si la organización experimenta una alta rotación de empleados, es posible que exista un problema en el proceso de selección. Podría significar que los candidatos seleccionados no se ajustan adecuadamente a los requisitos del puesto o a la cultura de la empresa.
- **Demoras en el proceso de contratación:** Si el proceso de reclutamiento y selección se prolonga excesivamente, puede ser un indicio de ineficiencia. Esto podría deberse a la falta de claridad en los perfiles de los puestos, a problemas en la comunicación interna o a retrasos en la toma de decisiones.
- **Baja calidad de las contrataciones:** Si las nuevas contrataciones no cumplen con las expectativas o no tienen las habilidades necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones, puede ser un indicativo de un proceso de selección deficiente. Esto puede resultar en costos adicionales para la organización, ya sea en términos de capacitación adicional o en la necesidad de reemplazar a los empleados.
- **Falta de diversidad en la fuerza laboral:** Si la organización carece de diversidad en términos de género, etnia, habilidades o antecedentes, puede ser un indicador de que el proceso de reclutamiento y selección no se está llevando a cabo de manera inclusiva y equitativa.

1.5.4 Posibles causas

- **Falta de planificación:** La falta de una planificación adecuada puede llevar a problemas en el reclutamiento y selección. Si no se definen claramente los requisitos y competencias necesarios para el puesto, puede resultar en la contratación de candidatos inadecuados.
- **Descripciones de trabajo poco claras:** Si las descripciones de trabajo no son claras, detalladas y realistas, es posible que los candidatos no comprendan adecuadamente las responsabilidades y expectativas del puesto. Esto puede llevar a una mala coincidencia entre los candidatos y el trabajo, lo que resulta en contrataciones inapropiadas.
- **Fuentes de reclutamiento inadecuadas:** Si las fuentes de reclutamiento utilizadas no están alineadas con el perfil del puesto o no llegan a un grupo diverso de candidatos, puede ser difícil atraer a los mejores talentos. La elección de canales de reclutamiento efectivos es crucial para llegar a un grupo amplio y diverso de candidatos cualificados.
- **Proceso de selección poco estructurado:** Un proceso de selección sin una estructura clara puede resultar en una evaluación subjetiva de los candidatos. La falta de criterios de evaluación consistente y objetiva puede llevar a decisiones de contratación injusta .
- **Falta de formación en técnicas de selección:** Los profesionales de RRHH responsables del proceso de selección pueden carecer de las habilidades y conocimientos necesarios para evaluar adecuadamente a los candidatos. La falta de capacitación en técnicas de entrevista, evaluación de habilidades y revisión de referencias puede comprometer la calidad del proceso de selección.

1.5.5 Pronóstico

- **Mayor demanda de habilidades digitales:** Con la continua evolución tecnológica, es probable que aumente la demanda de profesionales con habilidades digitales, como análisis de datos, inteligencia artificial, ciberseguridad, programación y marketing digital. Las empresas deberán adaptar sus procesos de reclutamiento para identificar y atraer a estos talentos especializados.

- Enfoque en la diversidad e inclusión: Se espera que la diversidad y la inclusión sigan siendo temas prioritarios en el ámbito del reclutamiento y la selección. Las organizaciones buscarán estrategias para atraer y contratar a candidatos de diferentes orígenes, culturas, géneros y habilidades, reconociendo los beneficios que la diversidad aporta a la innovación y el rendimiento empresarial.
- Uso de la inteligencia artificial y el análisis de datos: La inteligencia artificial y el análisis de datos están transformando la forma en que se realiza el reclutamiento y la selección. Las empresas están utilizando algoritmos y técnicas de aprendizaje automático para analizar grandes volúmenes de datos y tomar decisiones más informadas sobre la contratación. Esto incluye el uso de herramientas de cribado automático de currículums, análisis de perfiles en redes sociales y entrevistas virtuales automatizadas.

1.5.6 Control al pronóstico

- Evaluación y mejora continua: Es importante realizar evaluaciones periódicas del proceso de reclutamiento y selección para identificar áreas de mejora y hacer ajustes. Se pueden utilizar métricas clave, como el tiempo de contratación, la calidad de las contrataciones y la satisfacción de los candidatos, para medir la efectividad del proceso.
- Retroalimentación de los interesados: Obtener retroalimentación de los reclutadores, candidatos y gerentes involucrados en el proceso de reclutamiento y selección es fundamental para entender su perspectiva y mejorar.
- Capacitación y desarrollo del personal de RRHH: Proporcionar capacitación y desarrollo continuo a los profesionales de RRHH encargados del reclutamiento y selección es esencial para mejorar la efectividad del proceso.
- Optimización de la tecnología: Asegurarse de que las herramientas y tecnologías utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección estén actualizadas y optimizadas es fundamental. Esto implica evaluar regularmente las soluciones tecnológicas.
- Disponibles en el mercado, realizar pruebas piloto y ajustar su implementación para adaptarse a las necesidades y objetivos específicos de la organización.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

1. Analizar los factores que inciden en la utilización de las herramientas tecnológicas en los diferentes medios de reclutamiento y selección de personal con que cuenta la C.C.S.S., mediante encuestas de opinión con la finalidad del reconocimiento de los medios virtuales para realizar las entrevistas

1.6.2. Objetivos específicos

1. Identificar los tipos de reclutamiento y selección de personal mediante el uso de herramientas de selección.
2. Examinar la utilidad de los medios virtuales utilizados en la selección de personal
3. Distinguir las herramientas que facultan el uso de la tecnología en el reconocimiento del perfil requerido para los puestos de trabajo.
4. Proponer un modelo para fortalecer el uso de las herramientas utilizadas en el proceso de selección de personal mediante el aprovechamiento de los medios virtuales.

1.7 Alcances y delimitaciones

1.7.1. Alcances

- Este análisis se centra exclusivamente en el segundo semestre del año 2023, proporcionando una visión detallada de los métodos de reclutamiento y selección de personal durante ese periodo específico.
- Se abordarán diversos tipos de reclutamiento y selección de personal, incluyendo estrategias tradicionales, tecnológicas y otras innovaciones implementadas por las Oficinas de Recursos Humanos de la CCSS.
- Se explorará cómo los diferentes métodos influyen en la calidad de los nuevos empleados incorporados durante el segundo semestre de 2023.

- Se analizarán cualquier cambio o adaptación significativa en los procesos de reclutamiento y selección que hayan sido implementados durante el periodo de estudio.

1.7.2. Delimitaciones

Espaciales

La investigación se limita a las Oficinas de Recursos Humanos de la CCSS y no se extiende a otras instituciones o empresas, incluso si tienen prácticas similares en reclutamiento y selección de personal.

Temporales

La investigación se enfoca específicamente en el segundo semestre del año 2023, excluyendo análisis anteriores o posteriores. Cambios o innovaciones implementadas fuera de este periodo no se considerarán en este estudio.

Teóricas

La investigación se basa en las teorías y conceptos relacionados con el reclutamiento y selección de personal que están vigentes hasta la fecha de corte de la investigación. Cualquier evolución teórica posterior no será abordada.

2 Capítulo II. Marco teórico

Qué es el reclutamiento y selección de personal los individuos y las organizaciones están encadenados por un continuo proceso de atracción mutua de la misma forma que los individuos atraen y seleccionan las órdenes organizaciones informando y formando opiniones respecto a ellas las organizaciones tratan de atraer los individuos y obtener información desde el punto de vista de la organización en el proceso de atracción y elección no es simple.

El reclutamiento también es un conjunto de procedimientos que entienden a traer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de una organización es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado los recursos humanos ya que también nos brindó oportunidades de empleo que pretende llenar para ser eficaz el reclutamiento debe traer un contingente de candidato suficientes para abastecer adecuadamente el proceso de la selección.

El reclutamiento empieza a partir de los datos referentes a las necesidades presentes y futuras de los recursos humanos de la organización en las actividades relacionadas con la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de ofrecer a la organización un número suficiente de personas entre las cuales posiblemente seleccionará las necesidades de la organización para consecución de los objetivos.

La magnitud del esfuerzo de reclutamiento de una organización y de los métodos utilizables en el mismo está determinado por los procesos de planificación de recursos humanos y por los requisitos de los puestos concretos acudir el reclutamiento es difícil si los puestos a cumplir no están bien definidos independientemente de que estos sean antiguos o una nueva creación sus requisitos han de definirse lo más exactamente posible para que el reclutamiento sea eficaz.

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obteniendo mediante el reclutamiento de selección se da inicio el proceso de selección estafa se implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de encontrar y consumir un tiempo el proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos para que se emplean para decidir solicitantes que deben de ser contratados el proceso se inicia en el momento que una persona solicita un empleo y termina cuando se procede la decisión de contratar a uno de los solicitantes

Uno de los retos que se enfrentan muchas organizaciones es hacer que las personas soliciten puestos disponibles para contratar buenos elementos la empresa debe contratar con una gran cantidad de posibles empleados entre los cuales se pueda escoger para determinarlos trabajos que resultan un tanto difícil para reclutar aspirantes en los casos en los que hay oferta insuficiente la organización debe de realizar esfuerzos considerables para atraer las personas indicadas y ocupar así los puestos vacantes.

También para la realización del reclutamiento y selección del personal se lleva a cabo varios pasos donde el reclutador identifica las vacantes mediante la planeación de los recursos humanos la petición de la dirección el plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil porque ilustra una vacante actual en los que se contemplan a un futuro se retirará tanto a las necesidades con las características de la persona que lo desempeña.

También se debe considerar el entorno en que se habrán de moverse los límites del entorno eso significa que se origina en la organización el reclutador y el medio externo de los cuales los elementos más importantes son:

A) disponibilidad interna y externa de recursos humanos: la tasa de desempleo en el área las condiciones del ramo de la compañía o la abundancia del personal los cambios y la legislación laboral y las actividades de reclutamiento de otras compañías incluyen esta tarea para obtener un grupo de solicitantes para una ocupación dada

Actualmente la tecnología ha influido también un poco en lo que ha sido el reclutamiento y selección ya que de la manera antigua el reclutamiento y selección se daba cara a cara en cuanto a una entrevista indicada para encontrar un posible candidato para un puesto la cual se hacía por una serie de preguntas se daba una cita previa para encontrarse tanto la jefatura de recursos humanos como el recluto lo cual se basaba en una entrevista presencial con una serie de preguntas de tal manera que recursos humanos era una excelente herramienta en cuanto al recurso humano ya que se podían ver demasiadas cualidades de la persona a la cual se estaba entrevistando sabía si estaba nerviosa en algunas ocasiones si estaba mintiendo o un poco de conocimiento cómo era esa persona y qué características tenía la pandemia vino a exigir un poco más el cero contacto de las personas de tal manera que las entrevistas pasaron de ser presenciales a ser virtuales entonces ya no se tiene tanto tacto como antes como hace unos años atrás ahora en la actualidad nada más se llama el recluto

por una llamada por medio de teams u otra herramienta para hacerle una pequeña entrevista donde la cual nunca conocemos a esa persona físicamente tal vez nunca la veamos nada más la conoceremos de apellido y nombre y tal vez número de cédula ya que se evita un poco el contacto y con la deidad de la pandemia quedamos totalmente igual con el cero contacto porque se llegó a un estado de confort en la cual vimos muy importante la tecnología y muchas maneras de realizar las entrevistas

2.1 Marco contextual

Antecedentes históricos de la empresa

En la actualidad para la CCSS ha presentado algunos cambios con la idea de mojar y actualizarse de manera que se ha olvidado un poco del contacto físico hacia los diferentes ámbitos de los procesos ya que van desarrollados para dar una seguridad a la disponibilidad del recluto.

La CCSS Caja Costarricense de Seguro Social, es la agencia gubernamental responsable de brindar servicios de salud y seguridad social a los ciudadanos y residentes de Costa Rica, la cual fue fundada en 1941. (CCSS, 2022)

Opera una red de hospitales públicos, clínicas y otras instalaciones de atención medica en todo Costa Rica, brindando servicios integrales de atención médica a todo los costarricenses y residentes legales. La organización también ofrecer beneficios de seguridad social como pensiones de jubilación, pensiones de invalidez y beneficios de maternidad. (CCSS, 2022)

Una de las características claves es su sistema de atención medica universal, que garantiza que todos los residentes tengan acceso a servicios de atención medica accesibles, independientemente de sus ingresos o condición social. Esto ha ayudado a Costa Rica a lograr alguno de los mejores resultados de salud en América Latina, incluida una alta esperanza de vida y una baja tasa de mortalidad infantil. (CCSS, 2022)

Misión, Visión y Valores

Misión

Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad, y otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme la legislación vigente, a la población costarricense, mediante:

- El respeto a las personas y a los principios filosóficos de la CCSS.
- El fomento de los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el trabajo en los funcionarios de la institución.
- La orientación de los servicios a la satisfacción de los clientes. • La capacitación continua y la motivación de los funcionarios. (CCSS, 2022)

Visión

Seremos una institución articulada, líder en la prestación de los servicios integrales de salud, de pensiones y prestaciones sociales en respuesta a los problemas y necesidades de la población, con servicios oportunos, de calidad y en armonía con el ambiente humano. (CCSS, 2022)

Valores

- **Honestidad:** Actuar con rectitud a partir de la razón; ser incapaz de engañar o defraudar a las personas.
- **Respeto:** Atender y escuchar a las personas y sus asuntos, reconociendo su dignidad como seres humanos, sin distingo de ninguna naturaleza.
- **Compromiso:** Adherirse al cumplimiento de una promesa común y compartida, para el desarrollo de los objetivos institucionales.
- **Responsabilidad:** Asumir los deberes y obligaciones, con dedicación, constancia y disciplina, aceptando las consecuencias de sus actos. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2023)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Reclutamiento

Definición: El reclutamiento es el proceso de identificar y atraer a candidatos potenciales para cubrir las vacantes de empleo en una organización.

Fuentes de reclutamiento: Las fuentes de reclutamiento pueden ser internas (empleados actuales) o externas (fuentes externas como portales de empleo, redes sociales, agencias de reclutamiento, etc.).

Métodos de reclutamiento: Los métodos de reclutamiento incluyen anuncios de trabajo, ferias de empleo, referencias de empleados, búsqueda directa, entre otros.

Evaluación de candidatos: En esta etapa se realiza una revisión de los currículums, entrevistas preliminares, pruebas de aptitud y evaluación de competencias para seleccionar a los candidatos más adecuados.

2.2.2. Selección

El análisis inicial se centra en la importancia de las referencias y verificaciones en la evaluación de la idoneidad de los candidatos, la veracidad de la información proporcionada y la mitigación de riesgos asociados con contrataciones. Se examinan a fondo los procedimientos actuales de la organización, incluyendo el alcance y la profundidad de las verificaciones, la eficacia de los métodos de referencia, y la consistencia en la aplicación de estos procesos.

Definición: La selección es el proceso de evaluar y elegir al candidato más idóneo para ocupar un puesto de trabajo dentro de la organización.

Entrevistas: Las entrevistas son una herramienta común en el proceso de selección. Pueden ser estructuradas, semiestructuradas o conductuales, y se utilizan para evaluar la idoneidad y la adecuación cultural de los candidatos.

Evaluación de habilidades y pruebas: Se pueden utilizar pruebas psicométricas, evaluaciones de habilidades técnicas y pruebas de simulación para medir las capacidades y competencias de los candidatos.

Referencias y verificaciones: Las referencias laborales y las verificaciones de antecedentes son utilizadas para obtener información adicional sobre la experiencia y el historial laboral de los candidatos.

Toma de decisiones: En esta etapa, se compara y evalúa a los candidatos en función de los criterios de selección establecidos y se toma una decisión final sobre quién será contratado.

2.2.3 Enfoques y estrategias de reclutamiento y selección

El análisis de casos proporciona una perspectiva práctica sobre la implementación exitosa de enfoques específicos en organizaciones comparables, identificando las mejores prácticas y lecciones aprendidas. Se examina la alineación entre la estrategia de reclutamiento y selección y los objetivos organizacionales, así como la adaptabilidad de estas estrategias a diversos contextos.

Las entrevistas con profesionales de recursos humanos ofrecen percepciones valiosas sobre los desafíos enfrentados en la implementación de diferentes enfoques y estrategias, así como la efectividad de estos métodos en la identificación y retención de talento.

Como resultado de la investigación, se presentan recomendaciones específicas para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de reclutamiento y selección. Estas incluyen sugerencias para la personalización de estrategias según las necesidades específicas de la organización, la incorporación de tecnologías emergentes y la evaluación continua de la efectividad de las estrategias empleadas.

Reclutamiento interno vs. externo: El reclutamiento interno implica llenar una posición con un empleado actual de la organización, mientras que el reclutamiento externo busca candidatos fuera de la organización.

Reclutamiento pasivo vs. activo: El reclutamiento pasivo implica atraer a candidatos potenciales que no están buscando activamente empleo, mientras que el reclutamiento activo se centra en captar candidatos que están en búsqueda de trabajo.

Selección basada en competencias: Este enfoque se basa en la identificación y evaluación de las competencias necesarias para desempeñar un puesto de trabajo específico.

Diversidad e inclusión: La inclusión de la diversidad en el proceso de reclutamiento y selección busca asegurar una fuerza laboral diversa y equitativa, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos los candidatos

2.2.4 Plataformas y portales de empleo en línea

Definición: Las plataformas y portales de empleo en línea son sitios web o aplicaciones móviles que conectan a los empleadores con los candidatos a través de la publicación y búsqueda de vacantes de empleo.

Ventajas: Estas plataformas permiten una amplia difusión de las vacantes, llegando a un mayor número de candidatos en diferentes ubicaciones geográficas. Además, facilitan la búsqueda y selección de candidatos a través de filtros y algoritmos de coincidencia de habilidades y competencias.

2.2.5 Redes sociales profesionales

Definición: Las redes sociales profesionales, como LinkedIn, ofrecen una plataforma para que los profesionales establezcan perfiles y redes de contactos laborales.

Ventajas: Estas redes permiten a los reclutadores y empleadores buscar perfiles profesionales, explorar la trayectoria laboral de los candidatos y establecer conexiones directas para reclutamiento. También facilitan la difusión de vacantes y la promoción de la marca empleadora.

2.2.6 Herramientas de selección en línea

Definición: Las herramientas de selección en línea incluyen pruebas psicométricas, evaluaciones de habilidades técnicas y simulaciones de tareas realizadas a través de plataformas digitales.

Ventajas: Estas herramientas permiten una evaluación más objetiva y estandarizada de los candidatos, reduciendo el sesgo y mejorando la eficiencia del proceso de selección. Además, pueden realizarse de forma remota, ahorrando tiempo y recursos.

2.2.7 Inteligencia artificial y análisis de datos

Definición: La inteligencia artificial (IA) y el análisis de datos se utilizan en el reclutamiento y selección para automatizar procesos, identificar patrones y tomar decisiones basadas en datos.

Ventajas: Estas tecnologías pueden realizar análisis de grandes volúmenes de datos, como currículums y perfiles en línea, para identificar a los candidatos más adecuados. También pueden ayudar a predecir el ajuste cultural y el rendimiento laboral de los candidatos, optimizando la toma de decisiones.

2.2.8 Entrevistas virtuales

Definición: Las entrevistas virtuales se realizan a través de plataformas de videoconferencia, permitiendo la comunicación en tiempo real entre reclutadores y candidatos, independientemente de su ubicación geográfica.

2.2.9 Ventajas de la Entrevista Virtual

- **Accesibilidad:** Las entrevistas virtuales eliminan las barreras geográficas, permitiendo a los candidatos y empleadores participar en el proceso sin importar su ubicación física.
- **Ahorro de tiempo y costos:** Al no requerir desplazamientos, las entrevistas virtuales ahorran tiempo y costos asociados, como gastos de viaje y alojamiento.

- **Mayor flexibilidad:** Tanto los candidatos como los empleadores pueden programar las entrevistas de acuerdo con su disponibilidad, lo que facilita la coordinación de horarios.
- **Grabación y revisión:** Algunas plataformas de videoconferencia permiten grabar las entrevistas, lo que brinda la oportunidad de revisarlas más tarde y evaluar de manera más objetiva a los candidatos.
- **Entorno cómodo:** Los candidatos pueden participar en la entrevista desde un entorno conocido y cómodo, lo que podría ayudar a reducir la ansiedad y el estrés asociados con las entrevistas presenciales.

2.2.10 Desventajas de las entrevistas virtuales

- **Conexión y tecnología:** Las entrevistas virtuales dependen de una conexión de Internet estable y de la disponibilidad de equipos y software adecuados. Problemas técnicos pueden interrumpir la fluidez de la entrevista.
- **Falta de interacción personal:** En comparación con las entrevistas presenciales, las entrevistas virtuales pueden carecer de cierta interacción personal y conexión emocional, lo que puede dificultar la evaluación de aspectos como el lenguaje corporal.
- **Limitaciones técnicas:** La calidad del audio o video puede ser inferior en comparación con una interacción en persona, lo que puede dificultar la comunicación clara.
- **Distracciones externas:** Tanto los candidatos como los entrevistadores pueden verse afectados por distracciones externas en su entorno durante la entrevista virtual, lo que podría influir en la concentración y atención.

2.2.11 Cómo se llegaría a cambiar el mejor uso adecuado de la tecnología en las oficinas de recursos humanos en el tema de reclutamiento

Analizar necesidades y objetivos: Previo a la implementación de cualquier tecnología, es fundamental determinar las necesidades y objetivos precisos del proceso de contratación.

Establezca objetivos definidos que se puedan lograr a través de la tecnología después de analizar los puntos débiles de su organización y las dificultades de reclutamiento actuales.

Herramientas para investigación y selección: Desde sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) hasta plataformas para evaluación de habilidades y entrevistas virtuales, existen muchas soluciones tecnológicas para el reclutamiento.

Para elegir las opciones que mejor se adapten a sus necesidades y presupuesto, investigue y compare precios.

Educación del personal: la adopción de nueva tecnología puede requerir que los miembros del equipo de recursos humanos adquieran nuevas habilidades e información.

Los empleados deben recibir la capacitación necesaria para que puedan utilizar las herramientas de manera eficiente y al máximo de su potencial.

Integración con Procesos Existentes: Los sistemas y procesos actuales de la organización deben estar integrados consistentemente con la tecnología de reclutamiento.

Asegúrese de que la introducción de nuevas herramientas no interrumpa seriamente la actividad comercial rutinaria.

Antes de realizar una transición a gran escala a la tecnología, realice pruebas piloto para medir su viabilidad y realizar los ajustes necesarios.

Para realizar mejoras, solicite información tanto del departamento de recursos humanos como de los empleados potenciales.

Personalización y experiencia del candidato: la tecnología puede mejorar la experiencia del candidato cuando se utiliza de manera personalizada y basada en las necesidades.

Asegúrese de que los procesos de solicitud, revisión y comunicación sean respetuosos y abiertos.

Privacidad y seguridad de los datos: cuando se trabaja con información sensible de los candidatos, se debe garantizar la privacidad y la seguridad de los datos.

Observar las leyes de protección de datos y dar a conocer las políticas de privacidad a los candidatos.

Medición y análisis de resultados: Desarrollar métricas para evaluar la eficiencia de la aplicación tecnológica en la contratación.

Toma de decisiones informadas analizando datos recopilados para encontrar áreas que necesiten mejoras por último, pero no menos importante, verifique si la cultura y los valores de la organización están en línea con la tecnología que se está adoptando. La tecnología no debe ser un obstáculo para la comunicación y la conexión humana, sino una herramienta que mejore la forma en que trabajamos.

3 Capítulo III. Marco metodológico

En este apartado se presenta la modalidad sobre la cual se desarrolla la investigación, es decir, el tipo y características del estudio. Asimismo, se definen las fuentes y sujetos de información,

los instrumentos de investigación para la recopilación de datos, se plantea la confiabilidad y validez de los instrumentos y se realiza la operacionalización de las variables de estudio.

El fundamento de toda investigación es un marco metodológico que especifica su aplicación, que se utilizarán en el estudio en términos de métodos, técnicas, herramientas, estrategias y prácticas. Al respecto, según Finol y Camacho (2008, p.60), la fundamentación teórica es.

Al discutir "cómo se llevará a cabo la investigación, muestra el tipo y el diseño de la investigación". Población, muestra, métodos y herramientas de recolección de datos, validez y confiabilidad. Y métodos para el análisis de datos.

De acuerdo a lo planteado anteriormente en el marco metodológico se describen las características y la metodología utilizadas en el desarrollo de la presente investigación, así como las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos investigados.

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo, que es el enfoque principal de esta investigación, es Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que hacen uso de la colección basado en la medición numérica y análisis estadístico, datos para probar hipótesis.

También señalan que esta estrategia es para identificar patrones de comportamiento y probar teorías. No podemos "saltar o saltar" pasos porque los pasos son secuenciales y probatorios y uno viene antes que el otro. Aunque ciertamente podemos redefinir algunas fases y partes de una idea, el orden es rígido. Se delimita, de donde se derivan las preguntas y objetivos de investigación y desarrolla un marco teórico o punto de vista.

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolló un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis. En base a lo anterior el enfoque cuantitativo permite estudiar y analizar el fenómeno u objeto estudiado a través de las diferentes técnicas de recolección de información para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamientos y probar teorías.

3.2 Tipo de investigación

Según la definición brindada por el autor Arias (2012), la presente investigación es descriptiva. La investigación descriptiva consiste en caracterizar un hecho, un fenómeno o una persona o grupo, para determinar su comportamiento o estructura organizativa. Los resultados de este tipo cuando se trata de la profundidad del conocimiento, la investigación se encuentra en un nivel medio lo que significa.

Siguiendo en este mismo orden de ideas la investigación de tipo descriptiva permite describir los comportamientos y actitudes de un fenómeno observado y estudiado generando así la información necesaria y requerida para el análisis de los datos. Permitiendo caracterizar la población objeto de estudio y establecer las relaciones de las variables y las realidades de los hechos, verificando la validez de las técnicas de recolección de información.

3.3 Diseño de la evaluación

El diseño de la presente investigación es no experimental, según los autores Palella y Martins (2010), Un diseño no experimental es aquel que no manipula intencionalmente ninguna variable. Las variables independientes no son sustituidas conscientemente por el investigador. Cuando miran, los hechos tal como se exponen en su contexto real, sean o no ciertos en el momento en que se presentan. Analizarlos después de eso. En consecuencia, en este diseño no se construye una circunstancia particular, sino más bien.

La investigación no experimental es cualquier y sigue en el mismo orden de ideas, es una investigación donde es imposible manipular variables o elegir sujetos al azar, ya sean temas o circunstancias. De hecho, no están expuestos a ninguna circunstancia o estímulo.

3.4 Técnicas de recolección de información

La recopilación de datos e información relacionada es lo que implica esta fase de la investigación con la variable tenida en cuenta al estudiar las estrategias de aprendizaje de resolución de conflictos organizativo.

Al respecto Arias (2012) define las técnicas de recolección de información como “las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos”

De acuerdo con lo anterior, las técnicas de recolección de información son cruciales los que nos llevan a la son cruciales para el proceso de investigación porque lo son el problema ha sido verificado.

Los métodos para utilizar están determinados por el tipo de investigación y cada técnica elige la(s) herramienta(s) o herramienta(s) o medio(es) que se utilizan para la investigación.

3.5 Sujetos y fuentes de información

En cualquier estudio, es fundamental especificar los participantes y las fuentes de información con el fin de determinar la manera más adecuada de acceder a ellos. Esto permite establecer el proceso y la estrategia necesarios para cumplir con la recopilación de datos e información correspondiente. A continuación, se detallan los sujetos y las fuentes de información consultados en el curso de esta investigación.

3.5.1 Sujetos

Para alcanzar los objetivos de la investigación, fue necesario consultar diversas fuentes de información. En este sentido, los autores mencionados definen a los sujetos de información como "todas aquellas personas a quienes se recurrirá con el objeto de que brinden la información necesaria para el desarrollo de la investigación" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014:260).

Siguiendo las indicaciones de los autores mencionados con respecto a los sujetos de información, se consideró apropiado clasificar y agrupar a estos sujetos en dos categorías, como se detalla a continuación:

- Profesional en Oficina de Gestión Recursos Humanos. (Entrevista)
- Compañeros de la unidad de gestión de recursos Humanos (Cuestionario)

3.5.2 Fuentes de información

Las fuentes de información se refieren a los recursos, tanto humanos como materiales, de los cuales se obtiene información relevante para el desarrollo de un estudio o proyecto. Estas fuentes pueden ser diversas y abarcar desde documentos escritos, bases de datos, entrevistas, observaciones, hasta cualquier otro medio o entidad que proporcione datos significativos para el tema de investigación. Las fuentes de información son esenciales para respaldar, fundamentar y enriquecer el análisis realizado durante el proceso investigativo.

3.5.2.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias nos facilitan la información dentro de esta investigación a proyectar de una manera más ordenada la cual facilita proveer información adecuada que nos sirven de apoyo para fomentar hipótesis de la investigación y estudios de casos.

Las fuentes primarias son los documentos escritos de forma contemporánea a los hechos que cuentan, para muchos historiadores este tipo de fuentes son las más importantes ya que su contemporaneidad a los hechos narrados hace que sean mucho más fieles a la verdad.

3.5.2.2 Fuentes secundarias

Las técnicas para la recopilación de datos son esenciales, como se indicó anteriormente el proceso de investigación depende en gran medida de aquellos a los que nos conducen. el problema ha sido confirmado.

El tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar, además, cada técnica selecciona la(s) herramienta(s), herramienta(s) o medio que le son apropiados.

3.6 Instrumentos de investigación

Los instrumentos de la investigación nos ayuda a medir y buscar un mejor análisis a la investigación

3.6.1 Encuesta

La encuesta consiste en aplicar un cuestionario para obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

3.6.2 Entrevista

Las respuestas es un instrumento mediante el cual las preguntas son formuladas verbalmente y se necesita de la presencia del entrevistador. Es el elemento más práctico en esta investigación realizada ya que nos permite visualizar de mejor manera a la persona candidata para el puesto que se está seleccionando y nos brinda más seguridad a la hora de proceder a un contrato con las personas participantes .

3.7 Población

La población de investigación se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten ciertas características o cualidades específicas y que son objeto de estudio en una investigación, esta población es la totalidad de casos que poseen las características que el investigador pretende analizar, comprender o generalizar. La selección de la población es crucial en la investigación, ya que afecta la validez y la generalización de los resultados obtenidos a partir de la muestra seleccionada para el estudio.

La encuesta se realizó a los funcionarios internos de la oficina de recursos humanos que laboran de forma interina

3.8 Confiabilidad y validez de los instrumentos

Los instrumentos de investigación empleados en esta tesis son tanto confiables como válidos, ya que el cuestionario se considera una técnica fiable para recopilar información de los sujetos de información previamente definidos. Además, se ha identificado de manera adecuada las fuentes de información que permiten obtener datos confiables, fidedignos y pertinentes.

3.9 Variables de investigación

Los autores, en su libro Metodología de la Investigación, señalan lo siguiente sobre variables: “Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014:143).

Variable 1: Reclutamiento y selección.

Variable 2: Herramientas de selección

Variable 3: Medios virtuales

Variable 4: Perfil Puesto de trabajo

Variable 5: Plataformas de la empresa en este caso del MITH Y SIPE

Con la finalidad de analizar por separado cada una de las variables detalladas anteriormente se realiza la siguiente operacionalización de las mismas:

Operacionalización de variables

VARIABLE 1. Reclutamiento y selección.

Definición conceptual: Proceso de atraer y de seleccionar personas

Definición operativa: Aplicar búsqueda proactiva de candidatos a través de diferentes canales , para analizar quienes cumplen con los requisitos solicitantes

Definición instrumental: Diversos Instrumentos como la entrevista previo empleo que se utiliza para conocer mas al candidato

VARIABLE 2. Herramientas de selección

Definición conceptual: Mecanismos utilizados para seleccionar el personal

Definición operativa: Instrumentos de métodos concretos utilizados para la organización utilizada mediante el proceso de selección

Definición instrumental: La herramienta del MITH que nos facilita la selección de los reclutas

VARIABLE 3. Medios virtuales

Definición conceptual: Pueden incluir una amplia variedad de elementos, desde redes sociales, plataformas de comunicación en línea, hasta entornos de realidad o mundos virtuales. Estos medios ofrecen nuevas formas de comunicación, colaboración, entretenimiento y aprendizaje, aprovechando las posibilidades que brinda la tecnología digital para crear experiencias inmersivas y accesibles a través de la conexión a internet.

Definición operativa: Plataformas, herramientas o entornos digitales accesibles a través de dispositivos electrónicos y conectados a internet, que posibilitan la comunicación, interacción, y/o representación de información de manera simulada o virtual.

Definición instrumental: Redes sociales, plataformas integradas de la institución

VARIABLE 4. Perfil Puesto de trabajo

Definición conceptual: Es una representación estructurada y detallada que describe las características, responsabilidades, habilidades, conocimientos y cualidades requeridas para desempeñar eficientemente una posición laboral específica dentro de una organización.

Definición operativa: Responsabilidades, habilidades, conocimientos y cualidades necesarias para desempeñar un trabajo en particular

Definición instrumental: Mediante a evaluación del desempeño y también el desarrollo de carrera y la planificación organizativa.

VARIABLE 5. Plataformas de la empresa en este caso del MITH Y SIPE

Definición conceptual: El MITH es una herramienta de modulo ingreso de talento humano la cual facilita para recluto.

Definición operativa: sitios Web y plataformas

Definición instrumental: Mediante entrevistas y hasta las mismas encuestas

Tabla 1*Operalización de variables*

Objetivo específico	VARIABLES de estudio	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición Instrumental	Definición Operacional
1. Identificar los tipos de reclutamiento y selección de personal mediante el uso de herramientas de selección.	-Reclutamiento y selección. - Herramientas de selección	Proceso de atraer y seleccionar personas. Mecanismos utilizados para seleccionar personal.	Política de reclutamiento Pruebas sicométricas	Entrevista Encuesta Lista Observación	E 1, 2 y 4 C 3, 5, 6
2.Examinar la utilidad de los medios virtuales utilizados en la selección de personal.	Medios virtuales	Medios digitales para crear y visualizar las herramientas de reclutamiento	Bases de oferentes Hojas de vida Manual de competencias	Entrevista Encuesta Lista Observación	
3.Distinguir las herramientas que facultan el uso de la tecnología en el	Perfil de Puesto de trabajo	Es creado por una empresa con el fin de encontrar el	Competencias, requisitos, manual de cargos,	Sitio web por medio del MITH Y SIPE	

reconocimiento del perfil requerido para los puestos de trabajo.		mejor candidato para el puesto específico de la empresa	pruebas psicométricas Criterios de selección	
4. Proponer un modelo para fortalecer el uso de las herramientas utilizadas en el proceso de selección de personal mediante el aprovechamiento de los medios virtuales.	Plataformas de la empresa en este caso del MITH Y SIPE	Aprovechar las nuevas plataformas de reclutamiento que nos brinda para un mejor alineamiento	Formularios Encuestas Entrevista	Formularios Encuestas Entrevista

Fuente: Elaboración propia

4 Capítulo IV. Análisis de los Datos y Resultados

El análisis de los resultados según Hurtado 2010 son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en los códigos verbales e icónicos. En virtud de lo anterior el análisis e interpretación de los datos es fundamental para recolectar la información de los datos obtenidos del instrumento aplicado para dar respuesta a la variable de la investigación ya que permite sistematizar, analizar y corroborar los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación.

En el presente capítulo se puede observar la tabulación de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de la entrevista a varias personas. En dicho instrumento se presentaron una serie

de alternativas las cuales fueron abreviadas para la presentación de los resultados y obtienen un puntaje para el objetivo en busca.

A continuación, se detallan los resultados para el objetivo específico 1, ¿con cual la autora busco *Cuáles son los métodos y procesos específicos utilizados en el área de Recursos Humanos de la Caja Costarricense de Seguro Social para llevar a cabo el reclutamiento de nuevos empleados?* Para ello, se analizó la creación de nuevas plataformas a la mano de las personas externas que a su misma vez adquieran conocimientos tanto en lo personal como en un futuro.

Tabla #1
Género
2023

Criterio	Relativos	Absoluto
Masculino	63%	5
Femenino	38%	3
Total	100%	8

Tabla #1 Genero

Nota: elaboración propia (2023)

Grafico #1
Género
2023

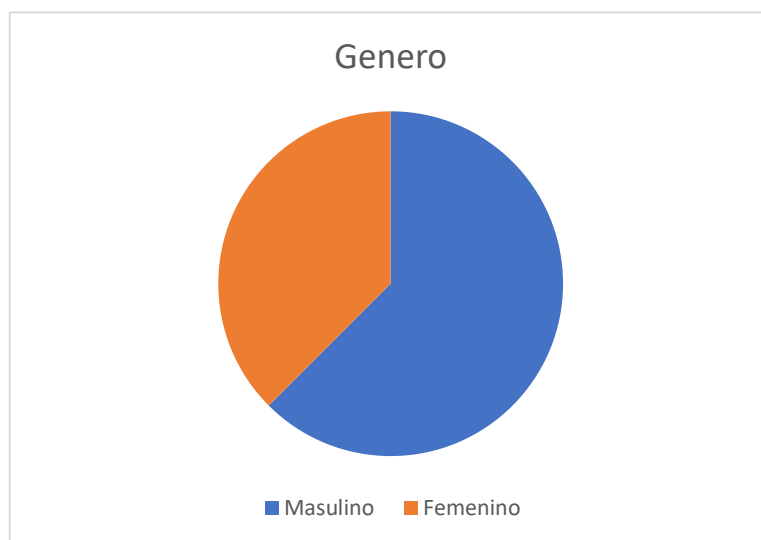


Gráfico #1 Genero

Nota: elaboración propia (2023)

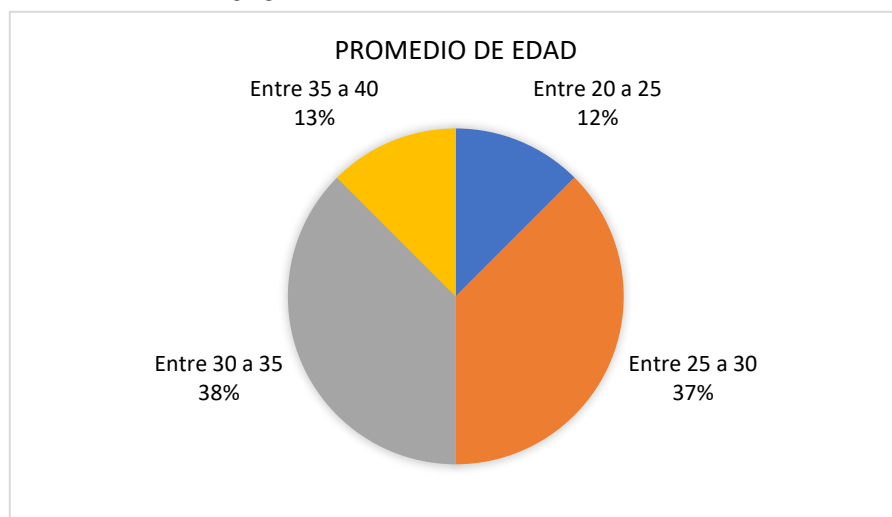
El gráfico presenta una distribución significativa en la participación de género en el contexto de Reclutamiento y selección, Se observa que el 63% de los participantes son mujeres, mientras que los hombres representan el 38%. Esta disparidad sugiere diversas dinámicas que pueden influir en la participación de ambos géneros en la C.C.S.S

Una alta representación de mujeres indica un gran interés o participación particularmente fuerte de ese grupo en el tema que es reclutamiento y selección. Esto plantea la pregunta de si hay aspectos específicos del tema que resuenan más entre las mujeres, o si existen barreras específicas que impiden a los hombres participar.

Además, la brecha de género del 25% entre mujeres y hombres resalta la existencia de desigualdades que podrían tener raíces en factores sociales, culturales o estructurales. Es crucial considerar la posibilidad de que haya estereotipos de género arraigados, normas culturales o prácticas institucionales que estén contribuyendo a esta diferencia.

Tabla #2**Edad
2023**

2 Criterio	Relativos	Absoluto
Entre 20 a 25	12,50%	1
Entre 25 a 30	37,50%	3
Entre 30 a 35	37,50%	3
Entre 35 a 40	12,50%	1
Total	100%	8

Tabla #2 Edad**Nota: elaboración propia (2023)****Gráfico #2****Edad
2023**

El gráfico de edad evidencia una distribución concentrada en los grupos de edad entre 25 y 30 años, así como entre 30 y 35 años, ambos con una participación del 37.50%. Estos resultados sugieren una fuerte presencia y participación de individuos en la franja etaria de 25 a 35 años en lo que forma parte del reclutamiento y selección de la C.C.S.S

La representación equitativa entre los grupos de edad de 20 a 25 , 30 a 35y de 35 a los 40 años puede indicar la existencia de patrones consistentes de interés o participación en ser parte de el reclutamiento y así observar el gran interés de laborar dentro.

En este gráfico se visualiza los datos correspondientes a las edades de las personas encuestadas y contempladas dentro de la muestra y que aplican para el reclutamiento y selección el 12% que es entre la edad de 20 a 25 años de edad , también de 25 a 30 años obteniendo un 37% y de un 30 a 35 años obteniendo 38% finalizando con 13% entre el 35 a 40 años la cual es un poco más el interés de entre la edad de 35 a 40 que de 20 a 25 ya que hace la diferencia de un 1%

Tabla #3

**¿Has participado en algún proceso de reclutamiento y selección en la CCSS en los últimos 12 meses?
2023**

Criterio	Relativos	Absoluto
Si	62,50%	5
No	37,50%	3
Total	100%	8

Tabla #3

**Nota: elaboración propia
(2023)**

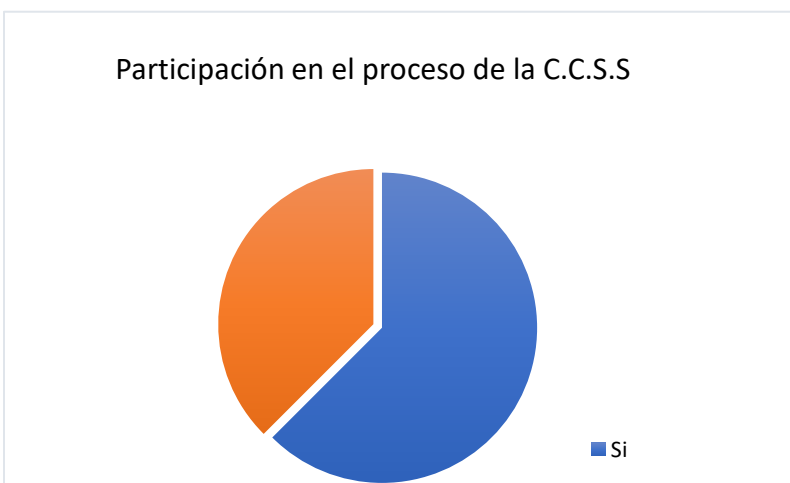
Gráfico #3

Gráfico #3

**Nota: elaboración propia
(2023)**

El 62.50% de participación indica un interés significativo por parte de los encuestados en buscar oportunidades de empleo en la CCSS durante el último año. Este nivel de participación puede sugerir una percepción positiva de la organización como empleador y un atractivo de las oportunidades de trabajo ofrecidas.

El 37.50% que indicó no haber participado en procesos de reclutamiento y selección en los últimos 12 meses podría deberse a diversas razones. Esto podría incluir factores como la satisfacción laboral actual, la falta de oportunidades relevantes o la participación en empleo estable.

Con un total de 8 participantes, estos resultados reflejan la respuesta de esta muestra específica. Es fundamental reconocer que estos datos son representativos de la muestra encuestada y no necesariamente reflejan la totalidad de la población de interés.

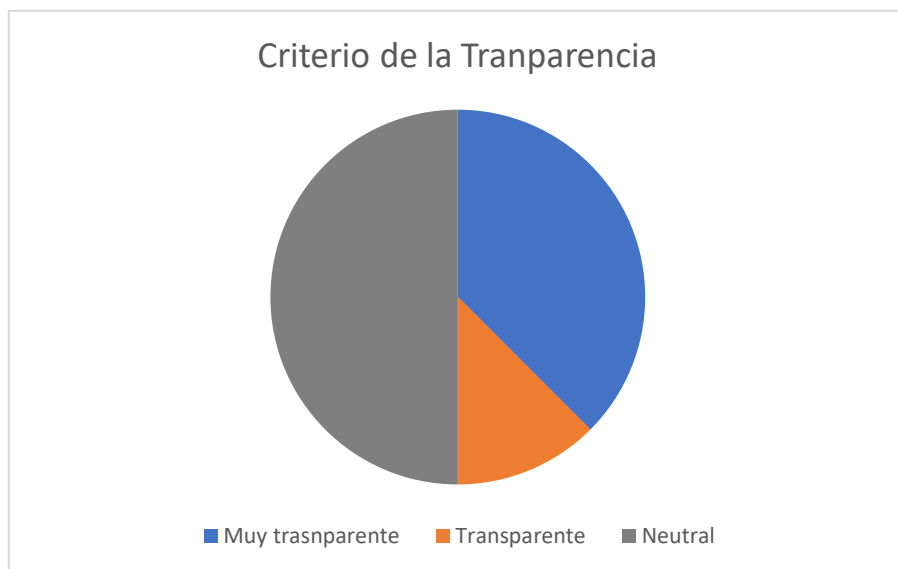
La interpretación sugiere un interés activo por parte de una proporción significativa de los encuestados en participar en procesos de reclutamiento y selección en la CCSS en el último año. Este hallazgo podría informar estrategias específicas para gestionar y atraer talento de manera más efectiva.

Tabla #4**Transparencia****2023****¿Cómo calificarías la transparencia del proceso de reclutamiento en la CCSS?**

Criterio	Relativos	Absoluto
Muy transparente	37,50%	4
Transparente	12,50%	3
Neutral	50,00%	1
Total	100%	8

Tabla #4**Nota: elaboración propia (2023)****Gráfico #4**

2023

**Tabla #5****Grafico #4****Nota: elaboración propia (2023)**

El 37.50% de los encuestados considera que el proceso de reclutamiento en la CCSS es "Muy Transparente". Esta es una evaluación positiva que sugiere que un segmento significativo de la muestra percibe que la CCSS lleva a cabo sus procesos de reclutamiento de manera clara y abierta.

El 12.50% de los encuestados califica el proceso como "Transparente". Aunque este porcentaje es menor, aún representa una percepción positiva de transparencia en el proceso de

reclutamiento. Este grupo puede considerar que, aunque no es la máxima transparencia, el proceso sigue siendo claro y comprensible.

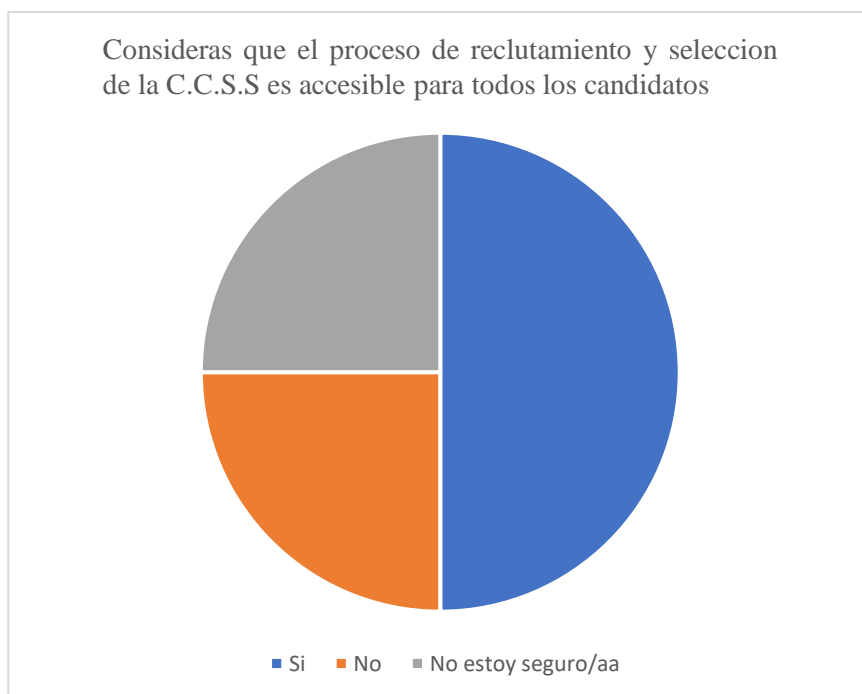
El 50.00% de los encuestados indica una evaluación "Neutral" sobre la transparencia del proceso de reclutamiento. Este grupo podría tener opiniones mixtas o carecer de una percepción clara sobre la claridad y transparencia del proceso

La calificación "Muy Transparente" sugiere áreas en las que la CCSS ha logrado transmitir transparencia. Puede ser valioso identificar y destacar estas fortalezas. Al mismo tiempo, la evaluación "Neutral" podría indicar áreas en las que se podría trabajar para mejorar la comunicación y la claridad del proceso.

Este resultado destaca la importancia de la comunicación efectiva en el proceso de reclutamiento. Asegurarse de que los candidatos comprendan claramente cada paso del proceso puede influir positivamente en la percepción general de transparencia.

Tabla 5**2023****¿Consideras que el proceso de reclutamiento en la CCSS es accesible para todos los candidatos?**

Criterio	Relativos	Absoluto
Si	50,00%	4
No	25,00%	2
No estoy segura/o	25,00%	2
Total	100%	8

Tabla #5**Nota: elaboración propia (2023)****Gráfico #5****Nota: elaboración propia (2023)**

El 50.00% de los encuestados considera que el proceso de reclutamiento en la CCSS es accesible para todos los candidatos. Esta evaluación positiva sugiere que la mitad de la muestra percibe que el proceso está diseñado de manera que todos los candidatos pueden participar sin dificultades significativas.

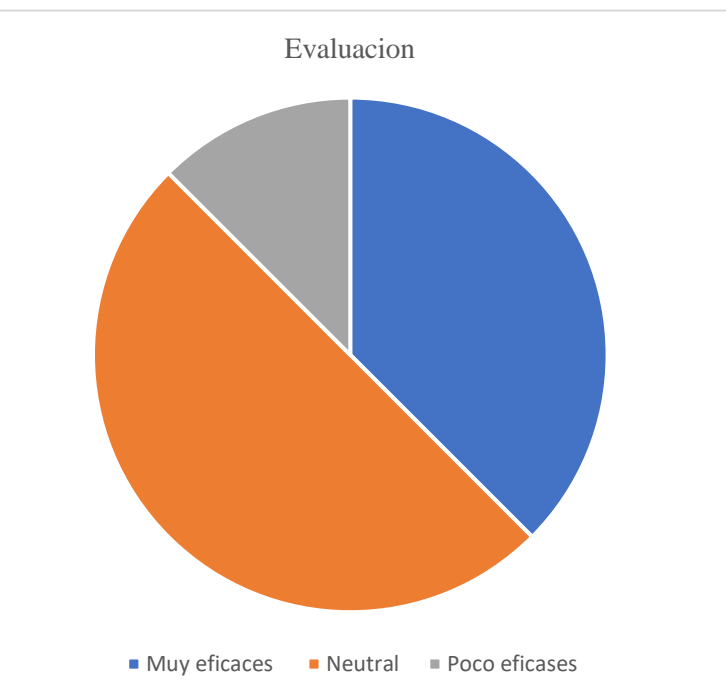
El 25.00% de los encuestados indica que el proceso no es accesible para todos los candidatos. Esta evaluación negativa plantea preguntas importantes sobre las posibles barreras o desafíos que algunos candidatos pueden enfrentar al participar en el proceso de reclutamiento.

El 25.00% de los encuestados no está seguro o segura de la accesibilidad del proceso de reclutamiento en la CCSS. Este grupo puede reflejar una falta de claridad o conocimiento sobre los detalles específicos del proceso y resalta la importancia de una comunicación transparente y eficaz.

La accesibilidad es un componente clave de la equidad, es esencial trabajar para garantizar que el proceso de reclutamiento sea inclusivo para todos los candidatos, independientemente de su contexto o circunstancias.

Tabla #6**2023****¿Cómo evalúas la eficacia de las pruebas o evaluaciones realizadas durante el proceso de selección en la CCSS?**

criterio	Relativos	Absoluto
Muy Eficaces	37,50%	3
Neutral	50,00%	4
Poco eficaces	12,50%	1
Total	100%	8

Tabla #6**Nota: elaboración propia (2023)****Grafico #6****Nota: elaboración propia (2023)**

Muy eficaces: El 37.50% de los encuestados considera que las pruebas o evaluaciones realizadas durante el proceso de selección en la CCSS son muy eficaces. Esta evaluación positiva indica que una proporción significativa de la muestra percibe que estas pruebas contribuyen de manera sustancial a la identificación de candidatos cualificados.

Neutral: El 50.00% de los encuestados tiene una evaluación neutral sobre la eficacia de las pruebas o evaluaciones. Esta categoría sugiere que la mitad de la muestra no tiene una opinión clara o específica sobre la eficacia de las pruebas, lo que puede ser el resultado de diversas experiencias o expectativas.

Poco Eficaces: El 12.50% de los encuestados considera que las pruebas o evaluaciones son poco eficaces. Esta evaluación negativa indica que una minoría percibe que estas pruebas no están cumpliendo efectivamente su propósito en el proceso de selección.

La percepción positiva de que las pruebas son "Muy Eficaces" es un punto fuerte que la CCSS puede destacar y utilizar para respaldar la calidad de su proceso de selección. Sin embargo, es esencial abordar las inquietudes expresadas por aquellos que las consideran "Poco Eficaces" para mejorar y ajustar el proceso

La categoría "Neutral" destaca la importancia de explorar más a fondo las razones detrás de la falta de una evaluación clara. Esto podría involucrar la recopilación de comentarios adicionales o la realización de estudios más detallados para comprender mejor las expectativas de los candidatos y su experiencia durante las pruebas.

La evaluación "Poco Eficaces" señala la necesidad de evaluar y posiblemente ajustar las pruebas o evaluaciones para garantizar que sean efectivas y relevantes. Es posible que haya oportunidades para personalizar o mejorar la alineación con las habilidades y competencias necesarias para los roles específicos.

Tabla #7

¿Crees que el proceso de selección en la CCSS evalúa adecuadamente las habilidades y competencias necesarias para el puesto?

2023

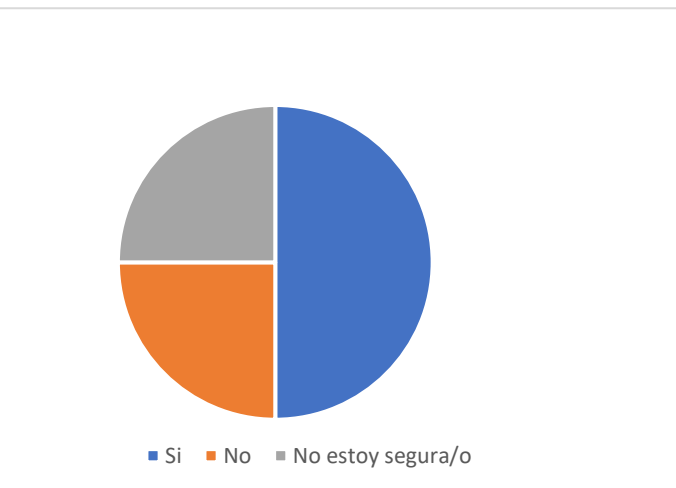
Criterio	Relativos	Absoluto
Si	50,00%	4
No	25,00%	2
No estoy seguro/a	25,00%	2
Total	75%	8

Tabla #7

Nota: elaboración propia (2023)

Gráfico #7

2023

**Gráfico #7**

Nota: elaboración propia (2023)

Si: el 50.00% de los encuestados cree que el proceso de selección en la CCSS evalúa adecuadamente las habilidades y competencias necesarias para el puesto. Esta evaluación positiva sugiere que una parte significativa de la muestra tiene confianza en la efectividad del proceso para identificar las habilidades requeridas.

No: 25.00% de los encuestados no está de acuerdo en que el proceso de selección sea adecuado para evaluar las habilidades y competencias necesarias. Este grupo expresa dudas o insatisfacción con la capacidad del proceso para medir de manera efectiva las habilidades relevantes para el puesto.

No estoy segura /o: El 25.00% de los encuestados no está seguro o segura sobre si el proceso evalúa adecuadamente las habilidades y competencias. Este resultado sugiere una falta de certeza o conocimiento entre un cuarto de la muestra sobre la eficacia del proceso en la evaluación de habilidades y competencias.

La percepción positiva del 50.00% indica que hay confianza en la capacidad del proceso para evaluar habilidades y competencias. Sin embargo, el 25.00% que responde "No" destaca la existencia de desafíos que deben abordarse para mejorar la eficacia del proceso.

Tabla #8

¿Consideras que los medios virtuales de la CCSS son accesibles para todas las personas, independientemente de su nivel de habilidad tecnológica?

Criterio

Si

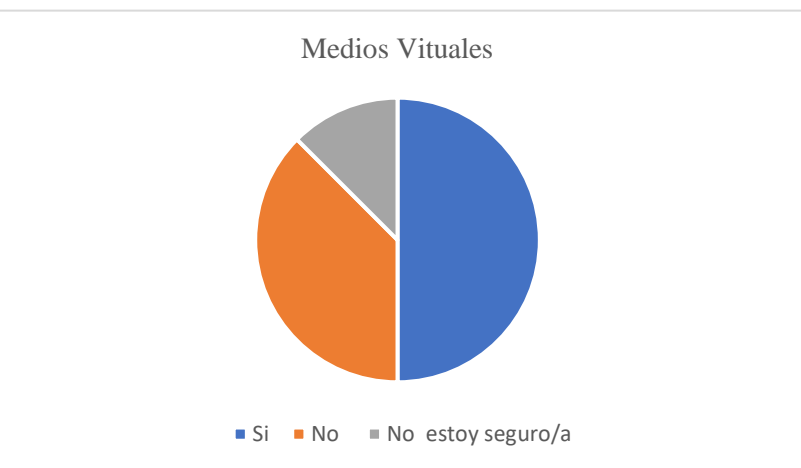
No

No estoy seguro/a

Total

Tabla #8

Nota: elaboración propia (2023)

**Gráfico #8**

Nota: elaboración propia (2023)

El 50.00% de los encuestados cree que los medios virtuales de la CCSS son accesibles para todas las personas, independientemente de su nivel de habilidad tecnológica. Esta evaluación positiva sugiere que la mitad de la muestra percibe que los recursos digitales de la CCSS son inclusivos y fáciles de usar para una variedad de niveles de habilidad tecnológica.

El 37.50% de los encuestados considera que los medios virtuales no son accesibles para todas las personas. Este grupo expresa preocupaciones sobre la accesibilidad, lo que podría incluir dificultades para personas con bajos niveles de habilidad tecnológica o limitaciones de acceso a dispositivos digitales.

El 12.50% de los encuestados no está seguro o segura sobre si los medios virtuales son accesibles para todas las personas. Este resultado refleja una falta de certeza o conocimiento sobre la accesibilidad de los recursos digitales de la CCSS entre un segmento de la muestra.

La percepción positiva del 50.00% indica que existe confianza en la accesibilidad de los medios virtuales. Sin embargo, el 37.50% que responde "No" destaca áreas de preocupación que deben abordarse para mejorar la inclusividad.

Aquellos que respondieron "No" pueden proporcionar información valiosa sobre los posibles obstáculos que enfrentan las personas al utilizar los medios virtuales. Abordar estos obstáculos puede mejorar significativamente la accesibilidad.

La categoría "No estoy seguro/a" resalta la importancia de la comunicación y la educación sobre la accesibilidad de los medios virtuales. Proporcionar información clara y educativa puede aumentar la comprensión y la confianza.

Bueno: El 50.00% de los encuestados tiene una percepción positiva de la plataforma de MITH para reclutamiento y selección. Esta evaluación sugiere que la mitad de la muestra considera que la plataforma es efectiva y cumple con sus expectativas en términos de facilitar el proceso de reclutamiento y selección.

Malo: El 37.50% de los encuestados tiene una percepción negativa, considerando la plataforma de MITH para reclutamiento y selección como mala. Este resultado indica que una proporción significativa de la muestra tiene preocupaciones o insatisfacciones con respecto a la eficacia o la usabilidad de la plataforma.

Desconozco: El 12.50% de los encuestados no tiene conocimiento sobre la plataforma de MITH para reclutamiento y selección. Este grupo refleja una falta de información o experiencia directa con la plataforma, lo que podría deberse a la falta de participación en procesos de selección a través de esta herramienta.

La percepción positiva del 50.00% destaca áreas en las que la plataforma de MITH es valorada. Identificar y fortalecer estas áreas puede contribuir a mejorar la satisfacción general con la plataforma.

La evaluación "Malo" indica áreas específicas en las que los usuarios encuentran deficiencias. Identificar estas preocupaciones y abordarlas directamente puede ser esencial para mejorar la eficacia y la aceptación de la plataforma.

La categoría "Desconozco" sugiere que hay oportunidades para difundir información sobre la plataforma y sus beneficios. Proporcionar información clara y orientación puede ayudar a que más personas se familiaricen con la herramienta.

5 Capítulo V

Recomendaciones y conclusiones

Conclusiones:

Impacto de la Tecnología en el Proceso de Reclutamiento y Selección:

La investigación ha demostrado de manera concluyente que la tecnología ha transformado significativamente el proceso de reclutamiento y selección en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). La implementación de herramientas tecnológicas ha optimizado la eficiencia, reduciendo tiempos y costos asociados al reclutamiento de personal.

Mejora en la Calidad de los Candidatos Seleccionados:

La integración de tecnologías avanzadas, como sistemas de seguimiento de candidatos y plataformas de evaluación online, ha permitido una evaluación más objetiva y precisa de los candidatos. Esto ha llevado a una mejora en la calidad de los candidatos seleccionados, alineándolos de manera más efectiva con los requisitos del puesto y la cultura organizacional.

Accesibilidad y Diversidad en el Proceso de Reclutamiento:

La adopción de tecnologías ha facilitado un acceso más amplio a oportunidades laborales, lo que ha contribuido a una mayor diversidad en el grupo de candidatos. La eliminación de barreras geográficas y la promoción de procesos inclusivos han enriquecido la fuerza laboral de la CCSS.

Desafíos en la Implementación Tecnológica:

Aunque los beneficios de la tecnología son evidentes, se han identificado desafíos en la implementación, como la resistencia al cambio, la brecha digital y la necesidad de capacitación

continua. Estos desafíos deben abordarse de manera estratégica para garantizar una transición efectiva hacia procesos más tecnológicos.

Los hallazgos de este estudio indican que el reclutamiento y la selección son una variedad de interpretaciones diferentes entre las personas que se unen a una organización y que el reclutamiento y la selección siempre variarán dependiendo del puesto que se requiera. se toma en cuenta que siempre hay dos o más puntos de vista diferentes; es parte de la naturaleza humana y es lo que permite que haya cambios e innovaciones, pero es necesario se ubique dentro de un marco constructivo y permita a la persona manejarlo adecuadamente desarrollando su creatividad.

Con relación al primer objetivo Analizar los factores que inciden en la utilización de herramientas de la C.C.S.S, como lo es el MITH , ya que es la herramienta actualizada para el bienestar de la población mediante esta plataforma se adjunta toda la información para ser un recluto en la lista de oferentes y también así evitar algún tipo de conflicto más frecuente en el personal administrativo vinculado a la dependencia de esta plataforma, es preciso destacar que las plataformas fueron más que todo diseñadas en el tiempo de pandemia para que de tal manera las personas que deseaban ser parte de la C.C.S.S no tuviera algún contacto con el personal administrativo de las oficinas de recursos humanos, de esta manera se implementa esta plataforma también por comodidad ya que las personas lo pueden hacer desde sus hogares sin la necesidad de movilizarse a las oficinas, de igual manera esta plataforma fue diseñada para que sea de forma transparente y el recluto así pueda observar en que posición esta de una terna la cual se va indicando en la misma plataforma .

Las dificultades que existen dentro de estas herramientas es la situación económica de las personas ya que también se considera la posibilidad de que algunos individuos no tengan los recursos para mantener una conexión a Internet constante. Pero cada oficina de recursos Humanos está en la obligación de ayudar a las personas interesadas a tener accesibilidad a esta plataforma y ayudar hasta ciertas capsulas a las personas interesadas a las herramientas.

Siempre se encuentran diferencias en puntos de vista, ideas y opiniones acerca de la forma de reclutar y el proceso que conlleva ya que siempre se encuentran realizado mejoras para las personas interesadas , ya que por estas mejoras siempre se fomenta la creatividad, aumentar la comprensión mediante la identificación de los diferentes puntos de vista y respetando las opiniones de las otras personas en cuanto estos procesos .

Recomendaciones:

Capacitación Continua:

Se recomienda implementar programas de capacitación continua para el personal involucrado en el proceso de reclutamiento y selección. Esto ayudará a superar la resistencia al cambio y garantizará que los empleados estén actualizados sobre las últimas tecnologías utilizadas en el ámbito.

Evaluación Periódica de Herramientas Tecnológicas:

La CCSS debería llevar a cabo evaluaciones periódicas de las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección para garantizar su eficacia y relevancia. Esto incluye la consideración de nuevas tecnologías emergentes que puedan mejorar aún más los procesos.

Promoción de la Diversidad:

Para fortalecer la diversidad en la selección de candidatos, se sugiere implementar estrategias específicas, como la revisión de prácticas de reclutamiento para eliminar sesgos inconscientes y la promoción activa de la igualdad de oportunidades.

Monitoreo de Resultados:

Establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar la eficacia de los procesos de reclutamiento y selección basados en tecnología. Esto permitirá ajustes y mejoras continuas, asegurando que se alcancen los objetivos organizacionales.

Colaboración Interdepartamental:

Fomentar la colaboración estrecha entre el departamento de recursos humanos y el equipo de tecnología de la información para garantizar una integración efectiva de las soluciones tecnológicas en los procesos de RRHH.

En resumen, la CCSS puede aprovechar al máximo los avances tecnológicos en el reclutamiento y selección, siempre y cuando aborde de manera proactiva los desafíos y siga estrategias que promuevan la eficiencia, la equidad y la mejora continua en sus prácticas de recursos humanos.

Capítulo VI

Propuesta y mejora

La gestión efectiva del capital humano es esencial para el éxito y el cumplimiento de los objetivos de cualquier organización, incluida la Caja Costarricense de Seguro Social. Este estudio buscaba investigar y proponer mejoras en el proceso de reclutamiento y selección de la CCSS, con el objetivo de garantizar la adquisición de talento adecuado y la construcción de un equipo sólido y comprometido.

También el analizar el proceso actual de reclutamiento y selección en la CCSS, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas como también evaluar la alineación entre las estrategias organizativas y las prácticas de reclutamiento y selección de la CCSS.

Por lo que se proponen estrategias y prácticas innovadoras para mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de reclutamiento y selección ya a su vez se analizar el impacto potencial de las mejoras propuestas en la calidad del capital humano y el rendimiento organizativo.

Ya que mediante una revisión de literatura: Investigación exhaustiva de las mejores prácticas en reclutamiento y selección, así como estudios de casos de organizaciones comparables.

El análisis de la situación actual fue por medios de una evaluación detallada del proceso de reclutamiento y selección actual de la CCSS a través de entrevistas.

El Desarrollo de propuestas diseñar o actualizar mejoras de las plataformas de la C.C.S.S ya que depende de estrategias y prácticas, pero a su misma vez las plataformas más conocidas que han sido las virtuales como el MITH es una excelente plataforma , pero a su misma vez tiene limitaciones ya que en esta plataforma fue más reconocida en los tiempos de pandemia que se utilizó para evitar conglomeraciones en los diferentes puestos de salud.

El MITH cuenta con varios indicadores tanto como para la persona trabajadora y como la persona interesada en reclutar, lo cual cuando se implementó esta plataforma los recluto se les brindaba las entrevistas de forma virtual , que quiere decir que no se tenía contacto fluyente con estas personas las cuales nada más se observaban por un monitor las cuales no se podían diferenciar algunos aspectos como era tenerlos de frente, de igual manera para muchos recluto era una buena estrategias ya que siempre se contaba con personas más tímidas y con dificultad al expresarse por los mismos temores o nervios.

La propuesta de este proyecto es que se normalicen las nuevas entrevistas las cuales se pueden seguir citando por medio de las plataformas nada más citar y realizar coordinación con las personas reclutas , ya cuando tenemos la información de la persona a la cual se va a entrevistar hacer este instrumento de forma presencial ya que así se puede lograr observar muchas variantes de la persona de igual manera para las jefaturas de recursos humanos es más factible conocer mejor a la persona candidata de la cual es preferible una entrevista presencial, de igual manera la persona entrevistada tiene la posibilidad de salir más de dudas y brindarse más apoyo en el conocimiento de sus habilidades.

Una fundamental propuesta a este proyecto es la estrategia para la implementación de nuevos formularios de entrevista en el proceso de reclutamiento y selección se basa en mejorar la eficiencia, precisión y relevancia del proceso de evaluación de candidatos. La propuesta busca abordar las limitaciones identificadas en los métodos de entrevista existentes, a través de la introducción de formularios diseñados de manera específica y adaptada a las necesidades y valores de la empresa u organización.

Se realiza una evaluación exhaustiva del proceso de reclutamiento y selección existente para identificar sus puntos fuertes y debilidades.

Se examinan los métodos de entrevista actuales para comprender las limitaciones en términos de consistencia, objetividad y eficiencia.

Se identifican y documentan las deficiencias clave en el proceso actual, como sesgos en la toma de decisiones, falta de estandarización en las entrevistas, y limitaciones en la evaluación de habilidades y competencias.

Se realiza una revisión exhaustiva de la literatura académica y las mejores prácticas en entrevistas de selección de personal.

Se incorporan enfoques innovadores y validados para diseñar formularios de entrevista que sean rigurosos y relevantes.

Se diseñan formularios de entrevista adaptados a las características específicas de la empresa/organización y al perfil del candidato buscado.

Se incorporan preguntas estructuradas y situacionales para evaluar competencias técnicas y habilidades blandas.

Los nuevos formularios se implementan en un periodo de prueba en el proceso de reclutamiento y selección y a su misma vez se recopilan datos sobre la eficiencia del proceso, la precisión en la evaluación de candidatos y la satisfacción de los participantes

Se proponen recomendaciones específicas basadas en los resultados obtenidos para optimizar la aplicación continua de los nuevos formularios de entrevista.

Se sugieren posibles ajustes y mejoras para adaptarse a las dinámicas cambiantes del mercado laboral y las necesidades de la organización.

Por otro lado, sería bueno que se establezca un control de recluto por unidad de forma manual ya que los sistemas es algo tecnológico y se pueden dañar. Encuestas y entrevistas: Recopilación de datos a través de encuestas y entrevistas con profesionales de Recursos Humanos de la CCSS para comprender sus experiencias y percepciones sobre el uso de tecnología.

Estudio de casos influye en los análisis de casos específicos de implementación exitosa (o desafiante) de tecnología en procesos de reclutamiento y selección en organizaciones comparables.

Lo cual también una propuesta de mejora es el Desarrollo de recomendaciones estratégicas para mejorar la integración de tecnología en los procesos de la CCSS, teniendo en cuenta los resultados obtenidos ya que también mejoradas basadas en las mejores prácticas identificadas y adaptadas a las necesidades específicas de la CCSS, las implementaciones piloto de la aplicación de las mejoras propuestas en un entorno piloto para evaluar su viabilidad y eficacia ya que en

conjunto de la evaluación de impacto y su medición del impacto de las mejoras implementadas en términos de calidad del capital humano y rendimiento organizativo.

A su misma vez la optimización del proceso de reclutamiento y selección en la CCSS no solo contribuirá a la adquisición de talento más adecuado, sino que también mejorará la satisfacción de los empleados, reducirá la rotación laboral y fortalecerá la capacidad de la organización para cumplir con su misión de proporcionar servicios de salud de calidad a la población costarricense.

Esta propuesta proporciona un marco general para abordar la mejora del reclutamiento y selección en la Caja Costarricense de Seguro Social. Puedes ajustar los objetivos y la metodología según las necesidades específicas de tu investigación y los requisitos de tu programa académico.

Referencias

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de la investigacion*. Caracas -Republica Bolivariana de venezuela : EPISTEME,C.A.
- Docplayer. (2003). *Marco metodologico* . Obtenido de <https://docplayer.es/27812909-Capitulo-iii-marco-metodologico-tipo-de-investigacion.html>
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2023). Obtenido de <https://www.ccss.sa.cr/cultura-organizacional>
- E, E. M. (2009). *Principio y metodos de capacitacion* . Santiago chile: Era.
- MITH Caja costarricense de seguro social*. (2020). Obtenido de <https://rrhh.ccss.sa.cr/MITH/>
- Reclutamiento y selccion*. (4 de 11 de 2022). Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/reclutamiento-de-personal-de-una-empresa/>
- rrhh.ccss.sa.cr. (2020). *Recursos Humanos* . Obtenido de <https://rrhh.ccss.sa.cr/>

Anexos

Anexo 1. Instrumento No.1 Encuesta

Encuesta de Reclutamiento y selección de la C.C.S.S

En esta encuesta enfocaremos muchos procedimientos que la C.C.S.S maneja de forma más eficaz para su respectivo reclutamiento y selección, la diferencia de instrumentos que realiza y las nuevas aplicaciones que se han utilizado en los últimos años que facilitan de alguna manera a la población.

Encuesta de Reclutamiento y selección de la C.C.S.S

1. Información Demográfica:

a. Género:

- Masculino
- Femenino

b. Edad

2. Experiencia en el Proceso de Reclutamiento y Selección:

a. ¿Has participado en algún proceso de reclutamiento y selección en la CCSS en los últimos 12 meses?

- Sí
- No

b. Si la respuesta es sí, por favor describe brevemente tu experiencia.

3. Percepción sobre el Proceso de Reclutamiento:

a. ¿Cómo calificarías la transparencia del proceso de reclutamiento en la CCSS?

- Muy transparente
- Transparente
- Neutral
- Opaco
- Muy opaco

b. ¿Consideras que el proceso de reclutamiento en la CCSS es accesible para todos los candidatos?

- Sí
- No

- No estoy seguro

4. Percepción sobre el Proceso de Selección:

a. ¿Cómo evalúas la eficacia de las pruebas o evaluaciones realizadas durante el proceso de selección en la CCSS?

- Muy eficaces
- Eficaces
- Neutral
- Poco eficaces
- Nada eficaces

b. ¿Crees que el proceso de selección en la CCSS evalúa adecuadamente las habilidades y competencias necesarias para el puesto?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

5. Accesibilidad:

a. ¿Consideras que los medios virtuales de la CCSS son accesibles para todas las personas, independientemente de su nivel de habilidad tecnológica?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

6. Mejoras y Sugerencias:

- a. ¿Qué mejoras sugieres para hacer los medios virtuales de la CCSS más efectivos y fáciles de usar?

- b. ¿Hay algún servicio específico que te gustaría que se implementara a través de medios virtuales?

7. Desde su punto de vista como ves la plataforma de MITH para reclutamiento y selección de la CCSS?

- Bueno
- Malo
- Desconozco

Anexo 2. Instrumento No.2 Entrevista

Entrevista a la jefatura del departamento de recursos humanos Hospital San Vito

1. ¿Cuáles son los métodos y procesos específicos utilizados en el área de Recursos Humanos de la Caja Costarricense de Seguro Social para llevar a cabo el reclutamiento de nuevos empleados?

2. ¿Cómo se realiza el proceso de selección de candidatos en las oficinas de Recursos Humanos de la Caja Costarricense de Seguro Social, y cuáles son los criterios fundamentales que se emplean para evaluar a los aspirantes durante este proceso?
3. ¿Cuáles son las herramientas específicas empleadas por la oficina de recursos humanos de la caja costarricense de seguro social para llevar a cabo el proceso de selección de candidatos durante fases iniciales del reclutamiento?
4. ¿Como se integran y utilizan las herramientas tecnológicas y métodos de evaluación en el proceso de selección de personal en las oficinas de recursos humanos de la caja costarricense de seguro social, con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad en la identificación de candidatos idóneos?
5. ¿Cómo se define y describe el perfil de puesto de trabajo en las oficinas de Recursos Humanos de la Caja Costarricense de Seguro Social, incluyendo los requisitos, habilidades y competencias específicas que se buscan al reclutar nuevos empleados?
6. ¿Cuáles son los criterios y elementos clave que se consideran al diseñar y actualizar los perfiles de puesto en el contexto del reclutamiento y selección de personal en la Caja Costarricense de Seguro Social, con el objetivo de asegurar una alineación efectiva entre las necesidades de la organización y las habilidades de los candidatos?

1. Cuestionarios de entrevista a usuarios internos dentro del departamento de recursos humanos Hospital San Vito

Cuestionario 1

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos sobre las mejoras del proceso de reclutamiento y selección y algunas de las herramientas de las cuales se utiliza para el debido proceso de mejorías de las diferentes unidades

Las respuestas serán tratadas de manera

confidencial y sólo serán utilizadas para poder optar por el grado de Licenciatura en

Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos

Agradecemos su colaboración en responder las preguntas que encontrará a continuación y que

sólo tomará unos minutos.

INSTRUCCIONES GENERALES

Responda las siguientes preguntas según lo solicitado.

Cuestionario sobre Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos en la CCSS:

Datos Personales:

Nombre:

Puesto Actual:

Tiempo en la institución:

Proceso de Reclutamiento en la CCSS:

¿Cómo describiría el proceso de reclutamiento en la CCSS?

¿Se utilizan principalmente medios virtuales en el proceso de reclutamiento?

Medios Virtuales Utilizados:

¿Cuáles son los medios virtuales más comúnmente utilizados para publicar ofertas de trabajo?

¿Cómo considera que la nueva herramienta del MITH Y SIPE los nuevos medios impactan en la calidad de los candidatos?

Perfil del Puesto de Trabajo:

¿Cómo se define el perfil de un puesto de trabajo en la CCSS?

¿Cuáles son los criterios más importantes al momento de establecer un perfil?

Herramientas de Selección:

¿Qué herramientas de selección se utilizan con mayor frecuencia?

¿Se realizan pruebas específicas para evaluar las habilidades requeridas para el puesto?

Adaptación a Medios Virtuales:

¿Cómo ha afectado la transición a medios virtuales en el proceso de reclutamiento y selección?

¿Existen desafíos específicos al utilizar plataformas virtuales?

Colaboración entre Áreas:

¿Cómo se coordina el proceso de reclutamiento entre diferentes áreas dentro de la CCSS?

¿Existe una comunicación fluida entre el departamento de Recursos Humanos y los responsables de los puestos?

Evaluación de la Experiencia del Candidato:

¿Cómo se valora la experiencia del candidato durante el proceso de reclutamiento y selección?