



Identificación de factores que afectan los procesos de contratación de personal en empresas comercializadoras de la Provincia de Manabí

Identification of factors that affect the processes of hiring personnel in companies that sell household goods in Manabí

Identificação de fatores que afetam os processos de contratação de pessoal em empresas de marketing na província de Manabí

María Alejandra Mendoza-Zambrano ^I
e.mamendoza3@sangregorio.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6829-187X>

Karina Clarismar Rengifo-Herradez ^{II}
krengifo@sangregorio.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5584-388X>

Correspondencia: e.mamendoza3@sangregorio.edu.ec

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 15 de marzo de 2022 * **Aceptado:** 16 de abril de 2022 * **Publicado:** 09 de mayo de 2022

- I. Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Universidad San Gregorio de Portoviejo, Portoviejo, Ecuador.
- II. Msc. en Gerencia Administrativa, Universidad San Gregorio de Portoviejo, Portoviejo, Ecuador

Resumen

La presente investigación, realiza una identificación de factores que afectan los procesos de contratación de personal en empresas comercializadoras de la provincia de Manabí. Para cumplir con este propósito, se aplicó una metodología de tipo cuantitativa y de alcance descriptiva que consistió en realizar una indagación bibliográfica relacionada con los sistemas de contratación y su estructura. Seguidamente, con estos datos se procedió a identificar una variable y cinco indicadores que ayudaron a medir el nivel de eficiencia que poseen las empresas mencionadas al momento de seleccionar sus nuevos empleados. Luego, se diseñó un instrumento de recolección de datos que consistió en la aplicación de una encuesta al personal administrativo de una población de empresas comercializadoras en Manabí para luego analizar los datos mediante un programa estadístico. Entre los principales resultados obtenidos, se puede mencionar que las empresas comercializadoras manabitas no consiguieron una puntuación satisfactoria en ninguno de los indicadores. Del mismo modo, se pudo evidenciar que uno de los factores que más afectación tienen en los procesos de contratación, está relacionado con la falta de implementación de sistemas de capacitación, antes y después de las contrataciones.

Palabras claves: Sistema; Contratación; Empresas; Comercializadoras; Factores.

Abstract

This research identifies the factors that affect the personnel hiring processes in commercial companies in the province of Manabí. In order to fulfill this purpose, a quantitative and descriptive methodology was applied, which consisted of a bibliographic research related to hiring systems and their structure. Then, with this data, we proceeded to identify a variable and five indicators that helped to measure the level of efficiency that the mentioned companies have at the time of selecting their new employees. Then, a data collection instrument was designed, which consisted of applying a survey to the administrative personnel of a population of marketing companies in Manabí and then analyzing the data using a statistical program. Among the main results obtained, it can be mentioned that Manabí's marketing companies did not achieve a satisfactory score on any of the indicators. Similarly, it became evident that one of the factors that most affect the hiring process is related to the lack of implementation of training systems before and after hiring.

Key words: System; Contracting; Companies; Marketing; Factors.

Resumo

A presente investigação realiza uma identificação de fatores que afetam os processos de contratação de pessoal em empresas de marketing na província de Manabí. Para cumprir esse objetivo, foi aplicada uma metodologia quantitativa e descritiva, que consistiu em realizar uma investigação bibliográfica relacionada aos sistemas de contratação e sua estrutura. Em seguida, com esses dados, foram identificadas uma variável e cinco indicadores que ajudaram a medir o nível de eficiência que as referidas empresas possuem ao selecionar seus novos funcionários. Em seguida, foi elaborado um instrumento de coleta de dados que consistiu na aplicação de uma pesquisa ao pessoal administrativo de uma população de tradings de Manabí e, em seguida, na análise dos dados por meio de um programa estatístico. Entre os principais resultados obtidos, pode-se citar que as tradings de Manabi não obtiveram pontuação satisfatória em nenhum dos indicadores. Da mesma forma, foi possível evidenciar que um dos fatores que mais afetam os processos de contratação está relacionado à falta de implantação de sistemas de treinamento, antes e após a contratação.

Palavras-chave: Sistema; Contratando; Empresas; Comerciantes; fatores.

Introducción

El mundo globalizado e interconectado de hoy en día y el incremento de la competencia en todos los estratos del mercado actual, han provocado que las empresas adopten nuevas estrategias para ejecutar sus procesos con más eficiencia, con un mejor aprovechamiento de recursos y cumplir con los objetivos empresariales (Muñoz y Duque, 2021) Una de las formas de conseguir todo lo anterior mencionado es a través de la mejoría en la Contratación de Personal (CP) que se puede definir como; un proceso metódico en el cual, una sociedad dota de personal calificado a su organización y que dependerá de las necesidades y requerimientos de cada estructura empresarial (Rodríguez y Gutiérrez, 2020). Al respecto Rivera (2019) menciona que los procesos de CP es uno de los aspectos más importantes en la conformación de una organización con o sin fines de lucro ya que, de la calidad de los recursos humanos que conforme una empresa, dependerá su éxito o fracaso.

Referente a lo anterior mencionado, Suárez (2021) comenta que los procesos de contratación de personal en la actualidad, han adquirido una mayor relevancia en la conformación de una

empresa, ya que se han formado diversas teorías, metodologías y sistemas a lo largo de la historia, que buscan reducir el grado de incertidumbre durante la fase de contratación y conformación de un equipo de trabajo eficiente, proactivo, con actitudes favorables y con compromiso hacia los objetivos de la empresa. Respecto al cumplimiento de objetivos empresariales, Rezzoagli (2016) menciona que una correcta organización durante la etapa de captación del capital humano, formará una base sólida de trabajo, en la cual, la empresa puede establecer metas alcanzables y trazar procedimientos acordes a estas, puesto que es el personal ,quienes planean, ejecutan y controlan los procedimientos necesarios para cumplir con los objetivos, por lo tanto, entre mejor sea la calidad del personal, los procesos que realicen serán más eficientes.

Por otro lado, para que los sistemas de contratación de personal puedan ser elaborados e implementados de manera adecuada en una organización, se deben superar varios desafíos como; enfocar el reclutamiento el factor humano y no al factor contable, implementación de reclutadores de calidad, coherencia entre el puesto y los perfiles solicitados, implementación de modelos de contratación, entre otros (Valdiviezo et al., 2021). Asimismo, Potočnik et al. (2021) Mencionan que uno de los retos más grandes que tienen los procesos de CP es el talento humano disponible dentro en el sitio en la que una empresa desarrolla sus actividades, puesto que la cultura laboral de cada sociedad es distinta y define el nivel de compromiso, acciones y capacidades de los aspirantes disponibles, por lo tanto, las organizaciones deben adaptar sus modelos de CP para que puedan elegir los mejores candidatos dentro de un marco social preestablecido.

En otro orden de ideas, Rozario et al. (2019) mencionan que; pese a que los procesos de contratación de personal han mejorado y cada vez más empresas comprenden la importancia de esta etapa, aún existen organizaciones que no invierten esfuerzos o recursos en mejorar sus sistemas de captación de talento humano. En el contexto ecuatoriano, Heredia et al. (2020) mencionan que las empresas de este país: “aplican procesos de selección orientados únicamente a cubrir vacantes sin visionar la captación de personas clave para la empresa y su gestión” (p.175). Asimismo, Mendoza et al. (2021) menciona que en Ecuador, la gestión de talento humano, en la actualidad, carece de direccionamiento estratégico en todas sus etapas puesto que no se implementan perspectivas diferenciadoras para la selección o expectativas en los perfiles de los aspirantes, lo que incrementa el nivel de incertidumbre durante la captación del personal.

Ante la problemática anteriormente mencionada, es meritorio realizar una investigación para identificar cuáles son los factores que afectan los procesos de contratación de personal en empresas de Ecuador y a partir de allí, se puedan tomar acciones correctivas, de refuerzo o de reestructuración. Para cumplir con este objetivo, se realiza una indagación bibliográfica sobre las definiciones más relevantes sobre contratación de personal y sistemas de contratación, también, se desarrolla un instrumento de recolección de datos que fue aplicado al personal administrativo de varias empresas ecuatorianas y se realiza un análisis cualitativo de los resultados.

Desarrollo

Conceptualización de los sistemas de contratación

Según Torres et al. (2019) Los sistemas de contratación de personal o también llamado sistema de reclutamiento, son todas las acciones que toma un empleador u organización que estén destinadas en atraer la atención de diversos aspirantes (que no trabajen actualmente en la organización) hacia una oferta de trabajo creada, con la finalidad de relacionar los perfiles laborales con las necesidades del puesto y decidir si un aspirante es apto para ejercer dicho cargo. Al respecto, Chuchuca et al., (2021) comenta que un sistema de reclutamiento, es un proceso coherente, metódico y compuesto por varios pasos que aseguran que la parte contratada cumpla con los objetivos trazados del puesto y por la organización con la mayor eficiencia posible, tanto en competitividad como en productividad.

Modelos de sistemas de contratación

En la actualidad, existen diversos modelos de contratación que responden a diferentes tipos de necesidad, organizaciones y expectativas empresariales, sin embargo, existen algunos modelos que fueron los más representativos en las últimas décadas que son (Pico, 2016):

- Modelo de Harper y Lynch; es un modelo basado en la conformación de un plan estratégico estructurado que realiza un análisis del puesto, las curvas profesionales, formación requerida, la motivación del aspirante y la información o experiencia previa de la empresa sobre el puesto para realizar una selección.
- Modelo de Wherter y Davis; este modelo fomenta la interdependencia de la gestión de talento humano en 4 categorías (social, organización, función, personal)

- Modelo de Idalberto Chiavenato; este modelo se centra en 6 aspectos como pilares para el reclutamiento como la admisión, la aplicación de personal, compensación laboral, desarrollo personal y monitoreo.
- Modelo de GRH de diagnóstico; se basa en el flujo de recursos humanos, compensación laboral, educación y desarrollo

Estructura de un sistema de contratación

Según la información presentada por Rivera (2019), una estructura básica para el reclutamiento de personal en una organización no solo involucra la elaboración de pruebas de conocimiento o la entrevista de trabajo, por el contrario, son actividades secuenciales que se deben aplicar incluso luego de la selección. En este sentido, a continuación, se muestran las 5 fases básicas que conforma una estructura de un sistema de contratación (Redondo, 2014), (Rivera, 2019) y (Mejía et al., 2013):

- Identificación de las necesidades de la plaza de trabajo; en este punto los reclutadores deben conformar, cuales son requisitos del puesto, las aptitudes, el conocimiento y las habilidades que debe poseer una persona para ejercer sus funciones de manera eficiente. También, se debe caracterizar las exigencias, recompensas y condiciones laborales que tendrá el puesto de trabajo.
- Técnicas de selección; para realizar la selección del personal es necesario que el reclutador diseñe y aplique adecuadamente herramientas que le ayuden a identificar valores y habilidades necesarias para los requerimientos del puesto de trabajo, en este aspecto, existen varias técnicas, pero es importante que la herramienta elegida tenga atributos de rapidez y confiabilidad.
- Entrevista de selección; esta es una de las técnicas más utilizadas actualmente para la selección de personal calificado en las organizaciones y puede ser utilizada para discernir los candidatos al principio del proceso, para evaluar los conocimientos técnicos o para reconocer información especializada del candidato.
- Pruebas de conocimiento, la prueba de conocimiento y es un instrumento importante para la selección, pues le permite al reclutador verificar si los saberes del candidato son suficientes para ejercer su cargo con normalidad.
- Pruebas psicológicas; otro aspecto importante de la selección de candidatos son las pruebas psicológicas, ya que cada puesto de trabajo no solo exige una carga laboral, sino

también mental por lo tanto la capacidad del aspirante para superar estas dificultades determinará su estado de permanencia en el puesto.

- Capacitación; una vez que se finaliza con la parte contractual del sistema de contratación es importante iniciar una fase preparatoria o de capacitación al nuevo integrante para que se familiarice con los procesos, conozca su medio laboral, experimente cuales son los procedimientos adecuados de sus funciones y reconozca las cadenas de mando.

Metodología

La presente investigación corresponde a un diseño de estudio de caso, puesto que recolectará información relevante sobre los sistemas de contratación de una población de empresas comercializadoras en Ecuador, del mismo modo, también se aplica el método descriptivo, ya que se describe la realidad de estas empresas. Además, se aplica el método cuantitativo para el análisis de los datos obtenidos. Las fases que se llevarán a cabo para este documento son las siguientes:

Investigación bibliográfica

En primer lugar, se realizó una indagación bibliográfica sobre temas relacionados con los sistemas de contratación en empresas y estructuras de los procesos de contratación en los principales repositorios institucionales y de rigor científico en la web como: Scielo, Dyalnet, Scopus, Google académico, entre otros. Para facilitar la búsqueda, se aplicaron algunos criterios de inclusión que se mencionan a continuación:

- Documentos de rigor científico publicados en revistas
- Investigaciones, cuyo contenido esté alineado con los objetivos de este documento
- Estudios que incorporen en su título o resumen las palabras clave: “Contratación”, “Sistema”, “Empresa” o relacionados
- Documentos con menos de 05 años de antigüedad

Identificación de variables e indicadores

Con la información recolectada en la investigación bibliográfica, se determinó una variable y 5 indicadores que permitirán caracterizar el estado actual de las empresas comercializadoras ecuatorianas e identificar los factores que afectan el proceso de contratación y que se muestran a continuación:

Tabla 1. Variable e Indicadores de la Investigación

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>
<i>Proceso de contratación</i>	<i>Análisis de oferta</i>
	<i>Técnica de selección</i>
	<i>Evaluación y seguimiento</i>
	<i>Capacitación</i>

Elaboración del instrumento de recolección de datos

Una vez que ya se establecieron los indicadores se procede a diseñar una encuesta en la herramienta digital Google Forms, que fue aplicado a 25 empresas comercializadoras ecuatorianas, específicamente en el área de Manabí, para efectos de esta investigación, se aplicó únicamente al personal administrativo encargado de los procesos de contratación de cada organización. Las opciones de respuesta de la encuesta se establecieron a través de una escala de Likert, en la cual, 5 representa el máximo puntaje y 1 el puntaje más desfavorecedor.

Análisis de resultados

Para realizar el análisis de los resultados se utilizó una herramienta estadística denominada SPSS, en la cual, se realizaron diversas pruebas como: determinación de la media, desviación estándar, máximos y mínimos, para comprobar cuáles son los indicadores y las preguntas que presentan problemáticas en las empresas analizadas. Del mismo modo, se validó el instrumento a través de una determinación del Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,891 lo que indica que la herramienta de recolección de datos está aprobada. A continuación, en la tabla 1 se muestra el Alfa de Cronbach determinado.

Tabla 1. Alfa de Cronbach Determinado en SPSS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	10

Asimismo, se implementó un rango de respuestas correspondiente a la escala de Likert para realizar las mediciones y posterior análisis estadístico. El rango de respuestas usada se muestra a continuación en la tabla 2.

Tabla 2. Escala de Liker Utilizada

Escala de likert	Valoración numérica
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Resultados

A continuación, en la tabla 3 se muestra el resultado de la encuesta aplicado al personal administrativo encargado de los procesos de contratación de cada organización y como se puede observar, la taza mayor de respuestas está ubicadas entre la escala “de acuerdo” y “neutral” asimismo, se nota que la escala con menores puntajes es la escala de “completamente en desacuerdo”

Tabla 3. Respuestas de los Encuestados

Pregunta	Opciones de respuestas				
	C. de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	C. en desacuerdo
P1	8	6	9	4	1
P2	7	10	4	7	0
P3	7	12	5	2	2
P4	8	7	12	1	0
P5	5	11	5	6	1
P6	6	8	9	5	0
P7	9	12	6	1	0
P8	5	8	13	2	0
P9	4	8	11	5	0
P10	5	8	7	7	1

Seguidamente, se intercambiaron estos valores por el puntaje numérico señalado en la tabla 2 y se procedió a determinar los promedios señalados en la tabla 4. Se puede observar que solo una de las preguntas de la encuesta se encuentra en el rango 4 de acuerdos según la escala de Likert, las demás preguntas están dentro de una postura neutral. Sin embargo, se puede identificar que las preguntas con los porcentajes más bajos pertenecen al indicador de capacitación.

Tabla 4. Rangos Medios, Mínimos y Máximos Determinados en SPSS

Indicador	Preguntas	Media	Mínima	Máximo
Análisis de oferta	P1	3,57	1	5
	P2	3,61	2	5
	P3	3,71	1	5
Técnica de selección	P4	3,79	2	5
	P5	3,46	1	5
Evaluación y seguimiento	P6	3,54	2	5
	P7	4,04	2	5
	P8	3,57	2	5
Capacitación	P9	3,39	2	5
	P10	3,32	1	5

Por otra parte, como se puede observar en la figura 1, se determinó los valores promedios por indicador, para tener una visión mucho más amplia de la encuesta y se evidencia que el indicador con el menor puntaje es la capacitación.

Figura 1. Promedios por Indicador



Del mismo modo, como se puede observar en tabla 5, los criterios evaluados en las preguntas 9 y 10 de la encuesta que corresponden al indicador más bajo (capacitación) hacen referencia a la instauración de procesos de capacitación del personal antes de que los nuevos miembros se incorporen y a los procesos de capacitación luego de la incorporación de los nuevos empleados.

Tabla 5. Descripción de Preguntas de la Encuesta

Indicador	Pregunta	Descripción
Capacitación	P9	¿La empresa tiene instaurada un adecuado proceso de capacitación del personal antes que empiecen a trabajar los aspirantes?
	P10	Considera que la empresa capacita de manera adecuada a sus nuevos empleados

Conclusiones

Se indagó de manera bibliográfica sobre los sistemas de contratación y el tipo de estructuras vigentes en organizaciones y se pudo evidenciar que este tipo de procedimientos hoy en día representan uno de los pilares para el éxito de las actividades comerciales de una empresa, puesto que la etapa de reclutamiento, formará una base sólida de capital humano, en la cual, la empresa puede establecer metas alcanzables y trazar procedimientos acordes a estas. Asimismo, se comprobó que una estructura organizada, basada en el conocimiento y modelos de referencia, representa un eje transversal al momento de seleccionar el mejor candidato para cubrir las necesidades de un puesto laboral.

Mediante la información recolectada de la revisión bibliográfica, se identificaron varios indicadores que permitieron medir la eficiencia de los procesos de contratación de empresas comercializadoras y se comprobó que constituyentes como: el análisis de la oferta laboral, el tipo de técnicas de selección usadas por las empresas, el tipo de evaluación o seguimiento que se incorpore y los sistemas capacitación previa y posterior de los nuevos empleados, pueden representar de manera acertada la eficacia con la que las empresas eligen a sus nuevos empleados.

Se aplicó un instrumento de recolección de datos a una población de gerentes de empresas comercializadoras en la provincia de Manabí y se pudo evidenciar, que estas empresas no logran cumplir de manera satisfactoria ninguno de los indicadores medidos, ya que todas las respuestas obtuvieron una valoración promedio, lo que indica, que estas organizaciones deben mejorar sus sistemas de análisis de las ofertas de empleo, sus técnicas de selección y su tipo de evaluación y seguimiento de procesos de contratación. Por otra parte, se pudo identificar que uno de los factores que afectan de manera significativa estos procesos es el indicador de capacitación,

puesto que, según los resultados obtenidos, estas empresas no implementan de manera adecuada sistemas de capacitación antes o después de las contrataciones.

Referencias

1. Chuchuca, M., Risco, E., & Jaya, I. (2021). Diagnóstico del reclutamiento y selección del personal de la bananera San Francisco del Cantón Pasaje | 593 Digital Publisher CEIT. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/688
2. Heredia, S., Becerra, M., Cajas, V., & Revelo, R. (2020). Métodos de Reclutamiento y Selección de Personal: Análisis a la Gestión de las Empresas Ecuatorianas | 593 Digital Publisher CEIT. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/329
3. Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2-11.
4. Mendoza, E. L. A., González, C. P. H., Cobeña, Á. W. V., & Pérez, P. J. L. (2021). La Administración del Talento Humano en las Pymes en el Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2309-2318. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.436
5. Muñoz, G. A. D., & Duque, D. A. S. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
6. Pico, L. M. (2016). La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual. *INNOVA Research Journal*, 1(11), 97-104. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n11.2016.122>
7. Potočnik, K., Anderson, N. R., Born, M., Kleinmann, M., & Nikolaou, I. (2021). Paving the way for research in recruitment and selection: Recent developments, challenges and future opportunities. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(2), 159-174. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1904898>
8. Redondo, R. J. P. (2014). Una relación desequilibrada: La selección de personal en tiempos de crisis. *methaodos.revista de ciencias sociales*, 2(1), 23-35.
9. Rezzoagli, B. A. (2016). Contratación pública para objetivos y resultados: Aproximación y discusión teórica. *Derecho Público*, 37, 1.

10. Rivera-Garcia, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(12), 58-71. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>
11. Rodríguez, J. M. S., & Gutiérrez, J. N. M. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Alpha Centauri*, 1(3), 26-43. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.17>
12. Rozario, S. D., Venkatraman, S., & Abbas, A. (2019). Challenges in Recruitment and Selection Process: An Empirical Study. *Challenges*, 10(2), 35. <https://doi.org/10.3390/challe10020035>
13. Suárez, J. J. R. (2021). Gerencia profesional y contratación pública estratégica: Una perspectiva comparada. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 26, 48-60.
14. Torres-Flórez, D., Godoy-González, B., & Gallardo-Lichaá, N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio - Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 60-78. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>
15. Valdiviezo-López, R., Ruiz-Loayza, G. L., & Martínez-Quintanilla, R. F. (2021). El Kaizen como un sistema de gestión de contrataciones para el éxito organizacional en una entidad pública del Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(3.1), 60-78. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.1.2021.1874>