



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DE GUAYAQUIL DEL AÑO 2021.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título
de Lic. Administración de Empresas

AUTOR: REBECA ESPINOZA MORAN

TUTORA: MSC. MONICA MARMOL CASTILLO

Guayaquil -Ecuador

2022

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Rebeca Acsa Espinoza Moran** con documento de identificación N° **0959003526** manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 22 de agosto del año 2022

Atentamente,



Rebeca Espinoza Morán
0959003526

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, **Rebeca Acsa Espinoza Moran** con documento de identificación No. **0959003526**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del **Ensayo o Artículo Académico: “Análisis en los procesos de selección del personal en las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil del año 2021”**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada de Administración de empresas mención Gestión Financiera**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 22 de agosto del año 2022

Atentamente,



Rebeca Acsa Espinoza Morán
0959003526

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Monica Carolina Marmol Castillo** con documento de identificación N° **0910427962**, docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **ANÁLISIS EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DE GUAYAQUIL DEL AÑO 2021**, realizado por **Rebeca Acsa Espinoza Moran** con documento de identificación N° **0959003526**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 22 de agosto del año 2022

Atentamente,



Lcda. Monica Marmol MsC
CI: 0910427962

Análisis en los procesos de selección del personal en las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil del año 2021.

Analysis in the selection processes of the personnel in the small companies of the commercial sector of Guayaquil of the year 2021.

Resumen

El presente estudio investiga los elementos necesarios para comprender cómo las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil realizan su proceso de selección en el 2021. Por lo cual se revisaron los principales fundamentos teóricos y prácticos relacionados con el tema, con el objetivo de analizar los procesos de selección en las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil. La metodología que se empleó es un modelo de carácter descriptivo, investigación documental y de campo, con un enfoque mixto basado en el estudio hipotético-deductivo por medio de la aplicación de técnicas como la encuesta y observación. La población de pequeñas empresas del sector comercial en Guayaquil es de 3.727,00, la muestra seleccionada dio como resultado 348, por lo que se realizó encuestas a los propietarios por medio del uso de Tecnologías de la Información y Comunicación como: email, WhatsApp, vía telefónica. En conclusión, se obtuvo que el principal problema que normalmente se presenta cuando una empresa no cuenta con procesos de selección de personal eficientes se evidencia un desempeño mínimo de sus recursos humanos y una baja productividad por lo que el modelo presentado para el proceso de selección del sector comercial en las pequeñas empresas estuvo centrado en resolver esta problemática.

Palabras clave: talento humano, selección, pequeñas empresas, selección de personal, modelo de selección.

Abstract

The present study investigates the necessary elements to understand how small companies in the commercial sector of Guayaquil carry out their selection process in 2021. For this reason, the main theoretical and practical foundations related to the subject were reviewed, with the objective of analyzing the selection processes in small commercial companies in the city of Guayaquil. The methodology used is a descriptive model, documentary and field research, and a mixed approach based on the hypothetical-deductive study through the application of techniques such as survey and observation. The population of small businesses in the commercial sector in Guayaquil is 3,727.00, the selected sample resulted in 348, for which surveys were carried out on owners through the use of Information and Communication Technologies such as email, WhatsApp, and telephone. In conclusion, it was found that the main problem that normally arises when a company does not have efficient personnel selection processes is a minimum performance of its human resources and low productivity, so the model presented for the selection process of the small commercial sector was focused on solving this problem.

Keywords: human talent, selection, small companies, personnel selection, selection model.

Introducción

En un mundo que cambia rápidamente debido a los avances tecnológicos y modelos innovadores en el mercado, las organizaciones deben ser inteligentes, ágiles para seguir siendo competitivas. Por lo cual, es de gran importancia que el personal de una empresa tenga las cualidades necesarias para poder desempeñarse de forma correcta. Es indispensable que las empresas utilicen toda la creatividad posible del trabajo en equipo. Del mismo modo, los modelos de gestión en procesos de selección del personal no solo buscan que exista una fuerza de trabajo eficiente, sino también que se cumplan las estrategias a corto y largo plazo de una empresa.

La selección del personal es fundamental para las organizaciones, instituciones y medianas o pequeñas empresas; durante la era de la digitalización e innovación se ha convertido en procesos de gestión de Talento Humano.

El grupo de persona que ofrece sus servicios en la actualidad se considera como Talento Humano que puede aumentar la gestión empresarial competitiva. Las empresas hoy en día no solo deben buscar crecer en el mercado meta, sino también contar con el personal mejor calificado.

Según lo considera Matute-Pinos y Bojorque-Chasi (2021) la Gestión del Talento Humano es un elemento esencial del éxito organizacional, incluir a las personas con discapacidad en el lugar de trabajo ayuda a mejorar su calidad y desarrollar sus talentos.

Los directivos de las empresas más grandes del mundo han notado que el Talento Humano juega un papel importante para convertir sus negocios en empresas competitivas, por lo que están cada vez más interesados en conocer las motivaciones de los empleados, sus aspiraciones en su vida laboral, su potencial laboral, las necesidades de formación y requisitos de competencias que deben cumplir. (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018).

Como se mencionó anteriormente, para una organización tanto de carácter público como privado la gestión de su Talento Humano está jugando un papel más relevante que en años atrás, donde se tenía muy poco control en los procesos de reclutamiento y selección del personal.

En esta coyuntura altamente competitiva y desafiante, se realizó una investigación para conocer y estudiar los procedimientos para seleccionar al personal que labora en las pequeñas empresas comerciales del Guayaquil y, por otro lado, recoger las opiniones de los ejecutivos de cada organización sobre los sistemas y técnicas utilizadas en el reclutamiento y selección de personal en sus respectivas organizaciones.

Con el objetivo de poseer información válida y eficiente se hizo uso de fuentes primarias principalmente datos de encuestas aplicadas a una muestra significativa de pequeñas empresas y secundarias (libros, revistas, documentos y páginas electrónicas). La información recopilada será procesada por medio de programa estadísticos.

Finalmente, el desarrollo de este estudio presenta diferentes opiniones de autores reconocidos por publicaciones de temas relacionados con la presente problemática, así como también un análisis de los procedimientos de selección de personal en pequeñas empresas estudiadas.

Problema de investigación

Con el advenimiento de los negocios modernos, la gestión de recursos humanos se ha convertido en un componente estratégico de la gestión. El éxito de una organización está determinado por los empleados que contrata; por lo tanto, las tendencias recientes han visto un aumento en los procesos de evaluación, capacitación, compensación y contratación.

Se suele atribuir a las pequeñas y medianas empresas un cierto rechazo a los nuevos enfoques y sistemas de GRH, herramientas que han demostrado su eficacia. Las grandes empresas se enfrentan actualmente a muchas presiones culturales, tecnológicas y económicas, por lo que esto provocó un cambio en sus administraciones. (Risco-Ramírez, 2021)

Es un verdadero reto para las pequeñas empresas del país contar con el capital humano suficiente para atender el nivel de demanda de los mercados nacionales e internacionales. Por lo tanto, esta investigación se enfoca en la selección del recurso humano de las pequeñas empresas comercializadoras en la ciudad de Guayaquil.

Una de las problemáticas más vistas en la selección de recursos humanos en las pequeñas empresas se puede resumir como: alta rotación, baja motivación de los empleados en el trabajo, poco interés por asistir a trabajar, falta de descripciones de puestos, etc. Por lo que no cabe duda de que este problema es importante ya que intenta dar respuesta a inquietudes sobre cómo mejorar la gestión del talento humano.

Formulación de preguntas

- ¿Cómo se realiza la Gestión del Talento Humano en las pequeñas empresas del sector comercial de la ciudad Guayaquil en el año 2021?
- ¿Cuáles son los problemas que enfrenta las pequeñas empresas del sector comercial al contratar nuevo personal?
- ¿Qué beneficios tendría establecer un modelo para el proceso de selección de las pequeñas empresas?

Justificación

En la investigación presentada encuentra su importancia y viabilidad en la mejora de selección del personal de las pequeñas empresas, así como la relevancia de este campo en el desarrollo productivo de las empresas.

Para tener éxito en la competencia, es necesario cambiar fundamentalmente la forma en que los Gerentes piensan sobre los Recursos Humanos de una organización. También significa trabajar con y a través de las personas, tratarlas como socios, no como costos que deben minimizarse o evitarse.

En las pequeñas empresas del sector comercial es importante pasar por el proceso de selección, debido a que, este tipo de procesos de gestión de personal influyen directamente en su productividad, por lo que un error al contratar nuevo personal en las organizaciones puede perjudicar gravemente a la empresa. Por otro lado, es indispensable demostrar que los reclutamientos tradicionales ya no se consideran eficiente. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo establecer un modelo que beneficie a las pequeñas empresas del sector comercial para obtener una mayor rentabilidad de sus ganancias.

Se reconoce que los recursos humanos son esencial para los procesos de gestión, es un factor clave en este momento organizacional, responsable de la formación de capital humano de alta calidad en consonancia con su planificación estratégica. (Torres-Flórez, Velasquez-Díaz, & Hernández-González, 2021)

Los objetivos fundamentales de la gestión del talento están relacionados en ayudar a la organización ha tener mayor competitividad, proporcionar empleados motivados y capacitados, mejorar las habilidades de autogestión y la satisfacción de los empleados en el trabajo. Además, se enfoca en la creación y el mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de selección del personal en las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Conocer información actual sobre el proceso de selección del personal en el sector comercial en las pequeñas empresas de Guayaquil.
- Establecer un modelo para el proceso de selección del personal del sector comercial en las pequeñas empresas de Guayaquil.
- Determinar que el modelo para el proceso de selección del sector comercial en las pequeñas empresas sea favorable para el objetivo de la organización y de los colaboradores.

Marco Teórico

Proceso de Selección de personal

Una empresa necesita empleados que puedan realizar las funciones necesarias para las metas y objetivos corporativos de la empresa. Esto lleva a la creación de procedimientos de selección.

Bajo esta premisa, este tipo de procedimientos son de gran relevancia para la sostenibilidad en el tiempo de una empresa, ya que permite lograr su pronóstico de crecimiento en virtud de una buena Gestión de Talento Humano. (Mora, 2018).

En términos generales, las metas de selección de talento se pueden dividir en tres categorías: explícitos, implícitos y a largo plazo. Los escritores los consideran no exhaustivos y no mutuamente excluyentes (Risco-Ramírez, 2021).

Según Risco-Ramírez (2021) la selección del personal presenta los siguientes objetivos:

Objetivos Explícitos: Generalmente, las empresas logran resultados positivos cuando se logran estos objetivos claros. Por el contrario, la selección deficiente de los empleados o el diseño defectuoso del programa para mantener la motivación pueden generar insatisfacción y el rendimiento se ve afectado.

Objetivos implícitos: Los objetivos implícitos se dividen en tres categorías: mayor productividad, mejor calidad de vida laboral y cumplimiento normativo.

- **Productividad:** La gestión de los talentos de una empresa se pueden llevar a cabo una serie de acciones encaminadas a incrementar la productividad laboral.
- **Calidad de vida en el trabajo:** Cuando los empleados se comprometen más con tareas específicas en el trabajo, experimentan una mejor calidad de vida. Esta es actualmente una tendencia entre los trabajadores.
- **Cumplimiento de la normativa:** Cuando se trata de la gestión del talento, las organizaciones deben cumplir con las leyes y regulaciones.

Objetivos enfocados en el largo plazo: Hacen referencia a la rentabilidad y la competitividad, al aumento del valor de una empresa y, en última instancia a la calidad con la que se dirigen sus procedimientos.

Aspectos estratégicos de la selección del personal

El proceso de selección del personal de una persona debe crear una ventaja competitiva sostenible, por lo que, tener el plan comercial estratégico de una empresa alineado con el proceso de contratación de la empresa proporciona valor al negocio. Esto facilita el crecimiento del negocio y crea un efecto positivo a largo plazo. (Pantoja-Kauffmann, 2019)

El aspecto estratégico del proceso de selección del personal está directamente relacionado con la misión, visión y metas que persigue la empresa, para ello es necesario contar con personas con las habilidades necesarias para lograr dichas metas.

Cuando una empresa trata de determinar la idoneidad de sus empleados, por lo que se deben realizar evaluaciones de los perfiles adecuados para alcanzar los objetivos marcados (Jara,

Asmat, Alberca, & Medina, 2018). Según Risco-Ramírez (2021), para poder analizar los perfiles de candidatos se observan las fuentes y canales de convocatoria para atraer la cantidad y calidad del personal deseado en la organización.

Procedimientos de selección de personal

El proceso de selección de personal está diseñado para que, al momento de elegir empleados, las empresas consideran las necesidades del puesto y las calificaciones del candidato para seleccionar al candidato perfecto de la población disponible.

Por lo general, hay cuatro etapas en el proceso de selección, independientemente de quién lo realice, que debe completar la organización. (Rodríguez, 2019).

- **Preselección:** Es un proceso basado en eliminar candidatos desinteresados o candidatos que no cumplen con los requisitos del puesto.
- **Empleo de pruebas:** Las personas que pueden seguir luego de la etapa anterior se les solicita realizar una serie de pruebas. Los principales tipos de pruebas que se realizan son las psicotécnicas para determinar las capacidades y la personalidad de un candidato.
- **Entrevistas:** Se puede definir como una comunicación formal, generalmente los entrevistadores y los entrevistados intercambian información mediante preguntas, presentaciones o cualquier otro medio que les permita determinar la idoneidad de un candidato para un puesto determinado.
- **Selección:** Tras la entrevista, la empresa se enfrenta al momento de elegir quién asumirá el puesto ofertado, analizando cada una de las respuestas obtenidas por los candidatos. Muchas empresas realizan un examen médico después de hacer una selección, y si la persona seleccionada pasa, se incorporará a la organización. (Rodríguez, 2019).

Diagnóstico del Modelo de Gestión por competencias

La Gestión por Competencias “se conoce como un modelo aplicado que funciona en una organización para las personas que la integran, es decir, las competencias se definen en función de los puestos en los que la organización requiere que las personas las posean, evalúen y desarrollen” (Pacherrez & Fernández, 2020).

También puede ser visto como "un modelo para alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, al mismo tiempo que promueve el desarrollo profesional de su gente" (Ramírez-Díaz, 2020). En este sentido, diferentes organizaciones usan una gran variedad de estrategias, lo que significa que sus capacidades tendrán que alinearse con un modelo basado en los requisitos que han creado para la visión estratégica de la organización.

Según Ramírez-Díaz (2020) las capacidades son aquellos factores que diferencian a los mejores de los "adecuados". Las competencias laborales son cualidades personales como valores, rasgos y motivaciones que permiten a un empleado desempeñarse al máximo.

Durante la última década, cuando se utiliza correctamente, el enfoque de competencias ofrece resultados increíbles a las organizaciones de mayor rendimiento. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no todos deben usar este método sin la orientación y preparación adecuadas.

Pequeñas Empresas

Se define a las pequeñas empresas como la actividad dedicada a la producción de bienes y servicios la cual es conformada por personas naturales o jurídicas, este tipo de empresas son consideradas entidades independientes por sus ventas anuales que superan un determinado límite, a diferencia de las grandes empresas que se caracteriza por su nivel de productividad, su capital social y la cantidad de trabajadores que emplean. (Servicios de Rentas Internas, 2017)

En Ecuador, son una organización innovadora con aproximadamente 10 a 49 colaboradores, ventas anuales totales entre \$100,001 y \$1 millón, activos totales entre \$100,0001 y \$750,000, representando más del 3% de todas las empresas del país, el 15% de los puestos de trabajo del país y producen el 14% del Producto Interno Bruto (Kato-Vidal, 2018) .

Importancia de las pequeñas empresas

Moraga et al., (2019) indican que este tipo de empresas son de una gran relevancia en economía nacional la flexibilidad y el enorme potencial de creación de empleo hacen de blockchain una herramienta valiosa para la producción y distribución de bienes y servicios. Además, la cadena de bloques tiene el potencial de adaptarse al cambio tecnológico.

Muchos gobiernos reconocen la importancia de las pequeñas empresas para el desarrollo regional y local, la creación de empleo y el crecimiento económico a largo plazo. Es por eso que Ecuador, uno de los países más desarrollados de la actualidad, considera vitales a las pequeñas empresas.

Es importante mencionar que las PYMES en Ecuador son parte del 97% de todas las empresas, crean empleos para el 79% de la población y generan ingresos equivalentes al 23% del producto interno bruto (PIB) (Kato-Vidal, 2018).

Asimismo, las pequeñas empresas cuentan con varios tipos de productos, comercializadores y servicios, y también realizan asociaciones con empresas más grandes, y por lo tanto están sujetas a estas influencias a las que típicamente las someten, minimizando sus posibilidades de desarrollar o construir interdependencias.

Las pequeñas empresas en Guayaquil

En Guayaquil, este tipo de empresas se encuentran dedicada normalmente a la venta y producción de bienes y servicios, que son la base para el desarrollo de la sociedad, además, debido a que también importan una gran cantidad de materiales, demandan y ofertan. (Ortiz, Campos, Alvarado, & Alcívar, 2019).

La economía ecuatoriana se sustenta principalmente en los sectores de comercio y servicios, donde se concentra la mayor cantidad de empresas del país. Las pequeñas empresas se distribuyen en cinco sectores, que son: comercio, agricultura y ganadería, transporte y almacenamiento, manufactura, alojamiento y restauración (INEC, 2017)

De acuerdo con información publicada por la Superintendencia de Compañías, al 2017 existían 30.717 empresas registradas a nivel nacional en Ecuador. Estas empresas se clasificaron como pequeñas o medianas empresas.

Tabla 1

Número de empresas registradas a nivel nacional

| Tipo la empresa | Cantidad |
|------------------------|-----------------|
| Pequeña Empresa | 21.665 |
| Mediana Empresa | 9.052 |

Nota. Información adaptada del informe publicado por la Superintendencia de Compañías (2018). Elaborado por autora.

Los números confirman la importancia de este estudio, ya que el talento es uno de los elementos intangibles más importantes de una organización, especialmente en las pequeñas empresas, en la cual su principal forma de mejorar es teniendo un personal capacitado.

Efectos de la Gestión de Talento Humano en las pequeñas empresas

El recurso principal en las pequeñas empresas es el Talento Humano, por lo que, es imprescindible el desarrollo de un personal calificado acompañada de una visión estratégica para competir con otros mercados. En Ecuador las pymes dentro de la economía son un aporte fundamental al generar empleo y brindar un servicio a los sectores pequeños del país. (Mora, 2018)

La gestión de talento humano en las pequeñas empresas se encuentra menos presente dentro de la estructura organizacional, utilizan fuentes informales y las funciones se realizan de manera intuitiva de acuerdo al conocimiento y decisión que toma el gerente de la empresa (Pantoja-Kauffmann, 2019). Por lo tanto, al presentarse estas consecuencias se limita acceder y retener al personal «valioso».

(Maris & Lizurek, 2015), argumenta en relación al proceso de selección y reclutamiento en la Pymes es la actividad que se encuentra descuidada, debido a que, sus procesos no son

estructurados y la mayoría suelen contratar personal de referidos o de su mismo entorno, con el tiempo suele afectar a la organización por no contar con una planeación estratégica o un área especializada en gestión humana.

Materiales y Métodos

Niveles de Investigación

En el presente artículo corresponde a un nivel de investigación descriptivo con enfoque metodológico mixto, con diseño transversal simple.

Tipos de investigación

Documental, de campo

La investigación documental requiere la recopilación de datos de variadas fuentes de carácter indirecto con el fin de plantear ideas relacionadas con los aspectos investigativos. Por tanto, se utilizará fuentes de carácter primario y secundario para la veracidad de la investigación.

Por otro lado, en la investigación de campo se recogerá información directa de las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil conforme al número de la muestra analizada.

Método

Hipotético- Deductivo

La aplicación de este método consiste en observar el fenómeno bajo un efecto de análisis, para la creación consecuente de hipótesis y la deducción de resultados, por ende, se procede a comprobar y consolidar las diferentes propuestas teóricas.

Técnicas de investigación

La técnica que se aplicará de investigación es la encuesta con el formulario online como instrumento, permitiendo recolectar, analizar e interpretar la información para la vinculación de datos estadísticos obtenidos con la muestra seleccionada.

Población y muestra

Siguiendo un mismo enfoque, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020) existe un registro de 3.727,00 pequeñas empresas comerciales en la provincia de Guayaquil, lo que determina la población del estudio.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Para el cálculo se optó por elegir un nivel de confianza del 96% (Z), y un error de muestreo del 5% (e), teniendo en cuenta la población de pequeñas empresas del sector comercial de la provincia de Guayaquil presenta un total de 3.727,00 (N), 50% de variabilidad positiva (p)

y 50% de variabilidad negativa (q), por lo que sustituye los valores de la fórmula de la siguiente manera:

$$n = \frac{3.727,00 * 1,96^2 * 50 * 50}{(0,05)^2 * (3.727,00 - 1) + 1,96^2 * 50 * 50}$$

$$n = 348$$

En consecuencia, mediante la fórmula efectuada, se determinó que la muestra de estudio es de 348, por lo cual se realiza las encuestas referentes a los propietarios de las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil, mediante el uso de las (TIC) Tecnologías de la Información y Comunicación (email, WhatsApp, vía telefónica).

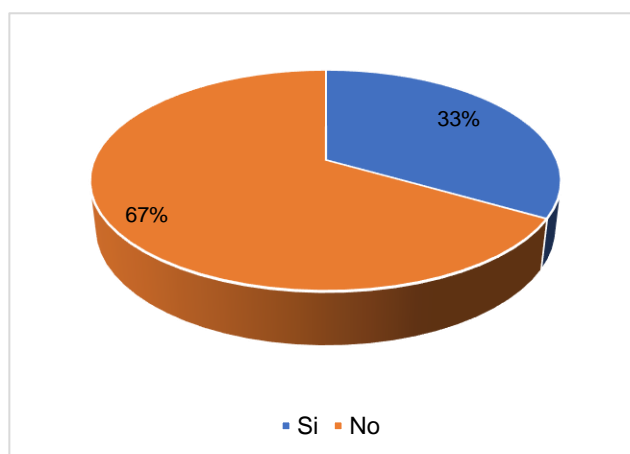
Resultados

Por medio de la aplicación de la encuesta a 348 propietarios de pequeñas empresas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 1

Aplicación de empresas de modelos en procesos de selección

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 115 | 33% |
| No | 233 | 67% |



Elaborado por: Rebeca Espinoza,2022

De un total de 348 encuestas aplicadas, un 67% de la muestra considera que la empresa no cuenta con un modelo de proceso de selección y un 33% considera que si lo tiene.

De acuerdo a esta pregunta se indicó que si la respuesta es “No” se explique el ¿Por qué?, lo cual se obtuvieron una variedad de respuestas, como:

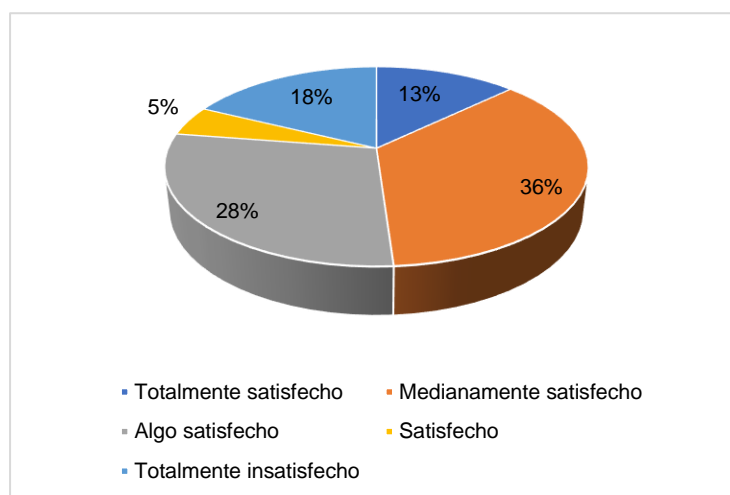
- La falta de información.
- No contar con un proceso estructurado dentro de la empresa.

- La falta de presupuesto al ser una empresa pequeña.
- La selección de personal se realiza por medio de recomendaciones y no amerita para su tipo de negocio.

Figura 2

Satisfacción de los procesos de selección de cada empresa

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho | 45 | 13% |
| Medianamente satisfecho | 125 | 36% |
| Algo satisfecho | 97 | 28% |
| Satisfecho | 18 | 5% |
| Totalmente insatisfecho | 63 | 18% |



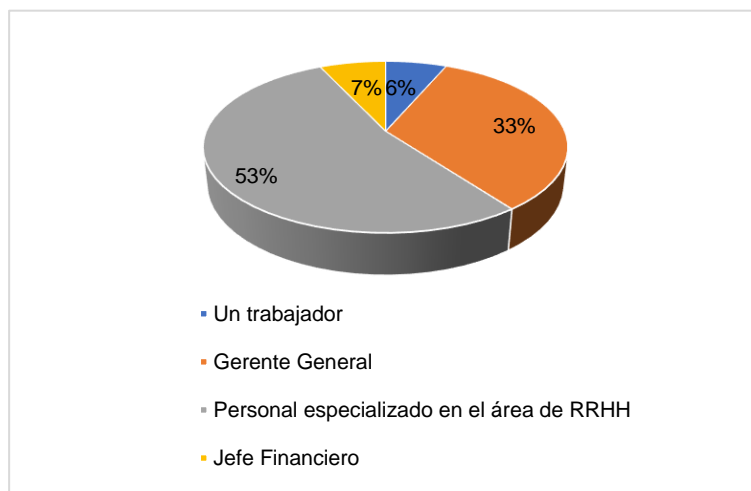
Fuente: Rebeca Espinoza, 2022

Se observa que la satisfacción de los encuestados con el proceso de selección en su empresa, el 36% se encuentra medianamente satisfecho, el 28% algo satisfecho, el 18% totalmente insatisfecho, el 13% totalmente satisfecho y un 5% considera satisfecho.

Figura 3

Encargado de selección de personal por empresa

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Un Trabajador | 22 | 6% |
| Gerente General | 115 | 33% |
| Personal especializado en el área de RRHH | 186 | 53% |
| Jefe Financiero | 25 | 7% |



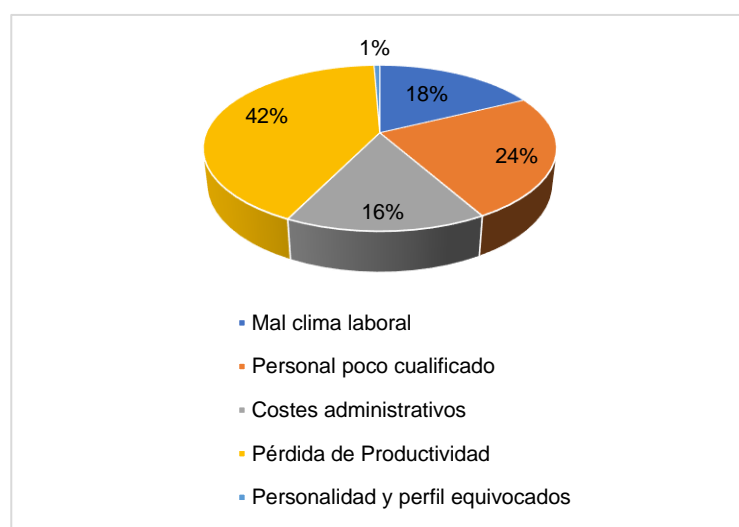
Fuente: Rebeca Espinoza,2022

Se puede destacar que la persona encargada en realizar el proceso de selección en la empresa, el 53% de los encuestados contestaron que lo realiza el Personal especializado en el área de RRHH, el 33% el Gerente General, un 7% el Jefe Financiero y un 6% un trabajador.

Figura 4

Consecuencias de una mala selección de personal

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Mal Clima Laboral | 62 | 18% |
| Personal poco cualificado | 83 | 24% |
| Costes administrativos | 54 | 16% |
| Pérdida de Productividad | 146 | 42% |
| Personalidad y perfil equivocados | 3 | 1% |



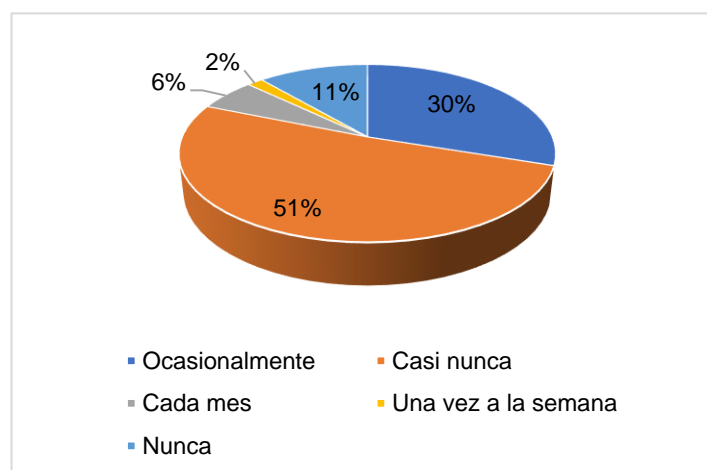
Fuente: Rebeca Espinoza,2022

Se obtuvo como resultado que, respecto a las consecuencias que genera para la empresa la mala selección de personal, el 42% de los encuestados considera la Pérdida de productividad, el 24% Personal poco cualificado, el 18% Mal clima laboral, el 16% Costes administrativos y un 1% Otros: Especificando la Personalidad y perfil equivocados.

Figura 5

Frecuencia de rotación de personal en empresas

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Ocasionalmente | 105 | 30% |
| Casi Nunca | 177 | 51% |
| Cada mes | 21 | 6% |
| Una Vez a la Semana | 7 | 2% |
| Nunca | 38 | 11% |



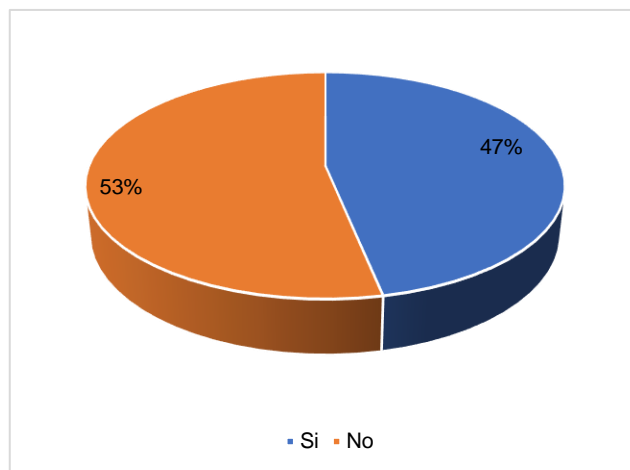
Fuente: Rebeca Espinoza, 2022

Se analiza otros aspectos ¿Con qué frecuencia hay rotación del personal en la empresa?, el 53% considera que Casi nunca, el 30% Ocasionalmente, el 11% Nunca, el 6% Cada mes y un 2% contestó que una vez a la semana.

Figura 6

Frecuencias de pruebas en el proceso de selección

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 164 | 47% |
| No | 184 | 53% |



Fuente: Rebeca Espinoza,2022

Se obtuvo como resultado que, respecto a la ejecución de pruebas en el proceso de selección, el 53% de los encuestados contestaron que no se realizan y el 47% considera que sí.

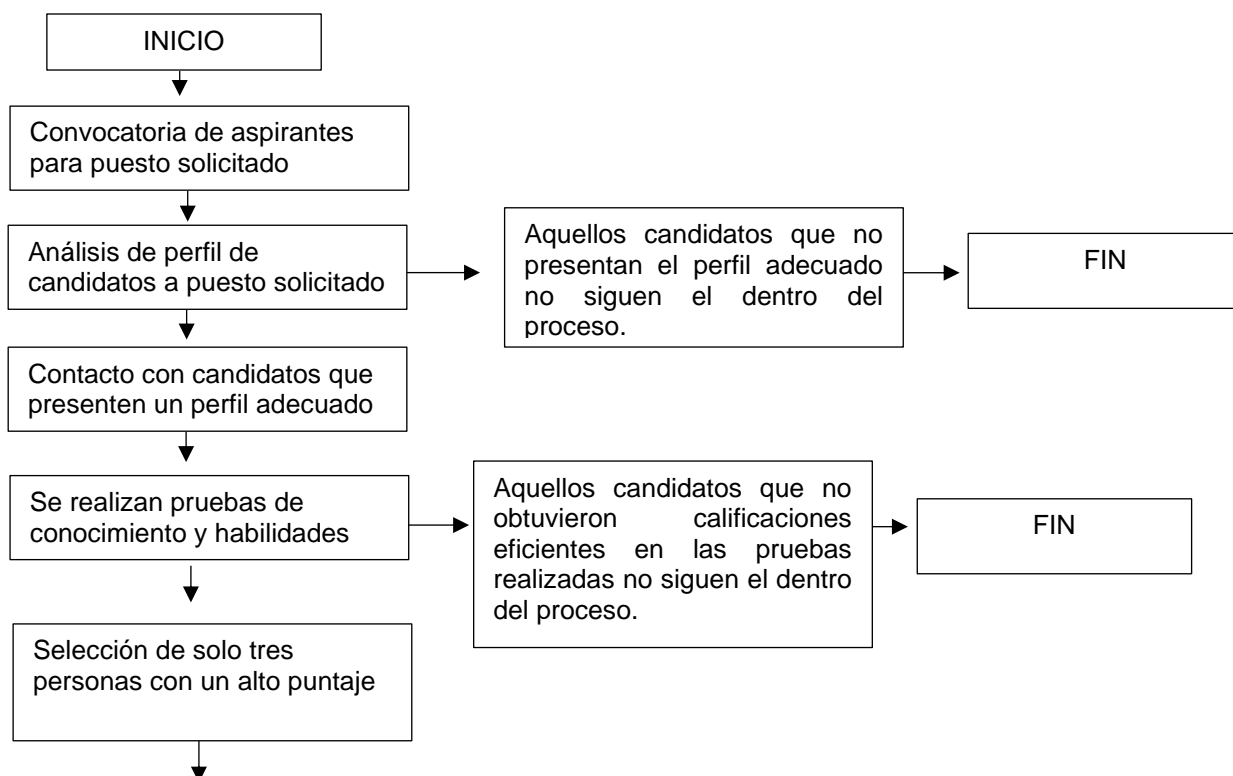
De acuerdo a la pregunta anterior, si la respuesta fue "Si" se le pidió a los encuestados que indicaran ¿Qué tipo de pruebas se realiza?, cada propietario expresó que en sus procesos de selección empleaban pruebas de conocimiento, aptitud, test de personalidad y verbal.

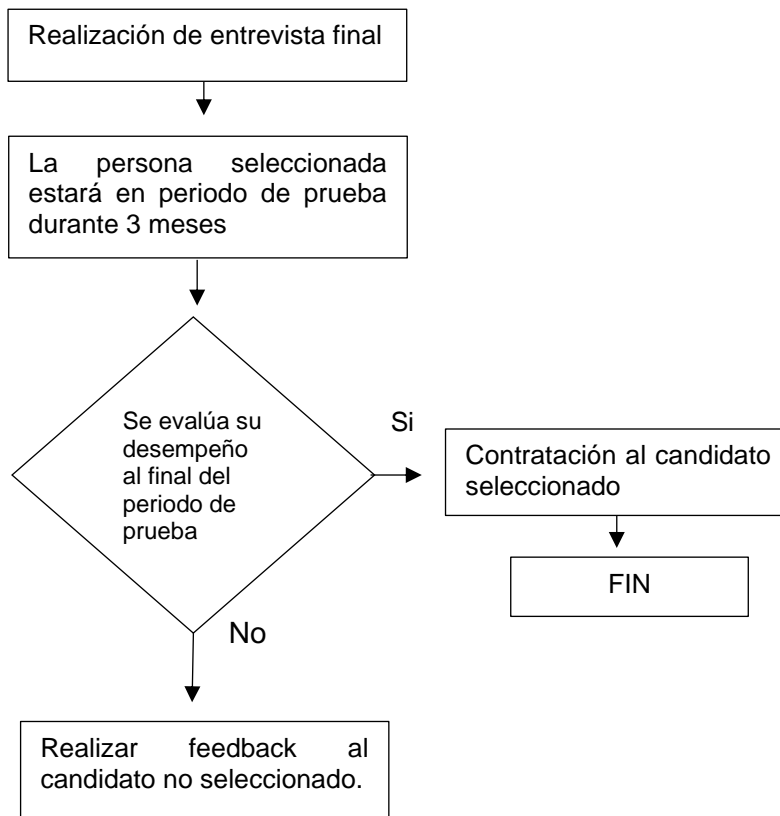
Propuesta

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas a propietarios de pequeñas empresas comerciales de Guayaquil se realizó el siguiente Modelo para el proceso de selección de personal basado en la planificación realizada por (Orrala, 2019) , el cual consta de 9 etapas esenciales para realizar un correcto proceso de selección del personal:

Figura 7

Planteamiento de Modelo para el proceso de selección de personal en el sector comercial en las pequeñas empresas de Guayaquil.





Nota. Propuesta elaborada por autora de estudio basado en el modelo creado por (Orrala, 2019) en su trabajo final de investigación.

Conclusiones y discusión

Discusión

En este estudio se presenta información relevante sobre los procesos de selección del personal calificado, evaluación del desempeño del personal de la empresa y gestión de compensaciones en las organizaciones se puede identificar por medio de un análisis de campo y las encuestas aplicada, en la cual se observar que un 33% posee modelo de gestión que les permiten realizar un reclutamiento y selección de personal eficiente, seguido de una correcta evaluación de desempeño, pero existe un 67% que no cuenta con modelo de gestión para este tipo de actividades, por lo que realizan los procesos de manera tradicional, es decir, realizando una pequeña entrevista y revisando ocasionalmente el desempeño de su personal. En cuanto a quién es el responsable de ejecutar los procesos de selección de recursos humanos en cada una de las pequeñas empresas analizadas por la ciudad de Guayaquil, se observó que, el 53% de la muestra considera que lo lleva a cabo el Personal especializado en el área de RRHH, el 33% el Gerente General, un 7% el jefe Financiero y un 6% contestó que un trabajador.

Por otro lado, se analiza que los problemas que normalmente se presentan cuando una empresa no cuenta con procesos de selección de personal eficiente se encuentra un desempeño mínimo de sus recursos humanos y una baja productividad. Del mismo modo, los resultados obtenidos sobre esta problemática indicaron que, para el 42% un problema de una mala selección es la pérdida de productividad, el 24% expresó que existe personal poco cualificado, el 18% dio a conocer que se puede sucintar un mal clima laboral, el 16% indicó que una mayor cantidad de costes administrativos y un 1% expresó que existen personalidad y perfil equivocados.

Finalmente, por medio de los resultados obtenidos se puede sugerir a aquellas empresas de la ciudad de Guayaquil que no cuenta con un modelo para el proceso de selección aplicar el “Modelo de Gestión por Competencias” y Modelo integrado de Innovación y Gestión del Talento Humano” presentados por Abril (2018) en su tesis titulada “Diseño de procesos de gestión del Talento Humano”.

Conclusiones

Dentro de las pequeñas empresas comerciales en Guayaquil, se identifica que el proceso de selección suele ser de forma básica debido a que se limitan únicamente a una selección tradicional por medio de entrevistas y realizan pocas veces evaluaciones de desempeño, indicando que llegan a representar altos costos para un negocio pequeño. Del mismo modo, en las pequeñas empresas si presentan modelos de selección, pero estos solo se limitan a un análisis de hojas de vida.

En cuanto al modelo para una selección del personal viable se presenta un diseño de diagrama de flujo que inicia con la convocatoria de aspirantes a la vacante disponible para luego realizar un eficiente proceso de selección y que no conlleve altos costo de inversión como por ejemplo, pruebas de conocimientos, para luego culminar con una entrevista acerca del puesto a ocupar que permita seleccionar al candidato adecuado y realizar un periodo de prueba de al menos 3 meses que permita conocer si el aspirante se desempeña correctamente dentro del negocio.

En consecuencia, con un principal enfoque de acuerdo con el resultado obtenido los propietarios se encuentran medianamente satisfechos en cuanto a la selección del personal afectando directamente en la productividad de la organización, por lo que se expone la necesidad de implementar un modelo para dicho proceso, el cual no representa altos costos de inversión, debido a que, al ser pequeñas empresas no pueden realizar gastos altos, considerando que el modelo presentado en la sección Figura 7 es favorable.

Bibliografía

- Aguirre, M., Romero, O., Jaramillo, M., & Ruiz, J. (2021). Situación de la mediana empresa ecuatoriana: Rasgos distintivos de sus prácticas gerenciales. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Borbor, D., & Rovayo, J. (2021). *Análisis de estrategias competitivas y cooperativas en microempresas y pequeñas empresas del sector comercial establecidas al norte de la ciudad de Guayaquil*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53350/1/T-111451%20Borbor%20Mata%20-%20%20Rovayo%20Villafuerte.pdf>
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo: La Columna.
- Código del Trabajo. (22 de Junio de 2020). Obtenido de https://derechoecuador.com/uploads/content/2020/11/file_1604679569_1604679577.pdf
- Hernández, R. F.-C. (1999). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW HILL.
- INEC. (2017). *Estadísticas de empresas*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- INEC. (2019). <<Información empresarial territorial y sectorial>>. Obtenido de <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- INEC. (2019). *Directorio de Empresas y Establecimientos*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadísticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Boletin_Tecnico_DIEE_2019.pdf
- INEC. (2019). *Pronósticos de mercado laboral en Ecuador*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- INEC. (2020). *Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020*. Obtenido de <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83).
- Kato-Vidal, E. (2018). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *ESTUDIOS*, 33-56.
- Maris, S., & Lizurek, M. &. (2015). Prácticas y tendencias en las técnicas de Reclutamiento. *Revista Realidad Tendencia y Desafíos en Turismo*, 142-157. Obtenido de <http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/condet/article/view/1721/1746>

- Matute-Pinos, K., & Bojorque-Chasi, R. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*(26).
- Mora, D. E. (2018). "La gestión de Talento Humano para la innovación empresarial de las Pymes en Ecuador y sus efectos en el cambio de la matriz productiva".
- Moraga, O., González, P., & Gómez, A. (2019). Responsabilidad social empresarial y ventaja competitiva. El estudio de pequeñas empresas mineras de Chile. *Encuentros*, 17(2), 178-186.
- Ormaza, J., Ormanza, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*(3).
- Orrala, P. (2019). *Análisis de la gestión de selección de personal del sector hotelero en Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de administración de empresas.
- Ortiz, K., Campos, E., Alvarado, M., & Alcívar, C. (2019). Análisis de las empresas familiares en Ecuador desde una óptica multivariante. *Revista de Ciencias Sociales*, 33-45.
- Pacherrez, J., & Fernández, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 1594-1622.
- Pantoja-Kauffmann, G. (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. *Revista EAN*.
- Ramírez-Díaz, J. (2020). El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos. *Revista Electrónica Educare*, 33-56.
- Risco-Ramírez, E. P.-T. (2021). Diagnóstico del reclutamiento y selección del personal de la bananera San Francisco del Cantón Pasaje. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*.
- Rodríguez, P. (2019). *Impacto de los procesos de selección de personal y su influencia en la productividad en el sector retail una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos diez años*. Universidad Privada del Norte.
- Servicios de Rentas Internas. (2017). ¿Qué son las PYMES? Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/32>
- Superintendencia de Compañías. (2018). *PANORAMA DE LAS MIPYMES Y GRANDES EMPRESAS EN EL ECUADOR 2013 - 2017*. Guayaquil: Dirección Nacional de Investigación y Estudios .

- Torres-Flórez, D., Velasquez-Díaz, J., & Hernández-González, J. (2021). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero. *Desarrollo Gerencial*, 12(1).
- Universidad Andina Simón Bolívar. (2019). *Observatorio de la PyME*. Obtenido de https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/faq_53.pdf
- Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.