



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

TEMA:

“Proceso de Selección de personal del Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Babahoyo”

EGRESADA:

Maoly Michelle Cerezo Pacheco

TUTOR:

Ing. Jorge Joffre Miranda Mejía, MSC.

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, está ubicada en la avenida General Barona entre Calderón y 27 de mayo, comenzó a laborar en mayo 27 del año 1869. Se encuentra en el mandato del Ing. Guido Silva, quien tendrá la responsabilidad de hacer cumplir los objetivos propuestos en su periodo 2018 - 2019. La municipalidad del cantón Babahoyo, es una empresa pública con autonomía administrativa, financiera y política, su objetivo es satisfacer los requerimientos y necesidades del cantón Babahoyo, de forma eficaz, eficiente y con calidad.

Los problemas que existen en el municipio de Babahoyo son muchos como la inapropiada atención a los babahoyenses que llegan a realizar o a pedir algún trámite de parte de los funcionarios, un desempeño inadecuado de parte de los empleados y otros problemas que afectan a los departamentos administrativos. El caso de estudio está enfocado al proceso de selección que ellos realizan porque existen inconformidades cuando lo ejecutan.

La sublínea de investigación que está enmarcada el caso es en el Modelo de Gestión Administrativas, existiendo una relación con los procesos administrativos como: planeación, organización, ejecución y control. Con la metodología que se ha elaborado es la cualitativa, utilizando herramientas como lo es la encuesta y la entrevista.

El objetivo del caso de estudio es dar a conocer lo importante que es para una institución la utilización de la aplicación de los procesos de selección del personal. Sabiendo que el proceso es muy importante realizarlo para ocupar un puesto de trabajo cumpliendo con los reglamentos de la institución.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo, cuenta con 710 colaboradores; entre obreros, provisionales, ocasionales y con nombramiento. En la actualidad su representante legal el Ing. Guido Silva, una persona de carácter jurídico en cuanto al derecho público e institucional. El GAD Municipal de Babahoyo es una empresa pública que se dedica a velar por el bienestar de la ciudadanía babahoyense cumpliendo con obras, planes, programas y proyectos que beneficien a los ciudadanos, además de impulsar la economía del cantón y el desarrollo social del mismo.

El presente caso de estudio demuestra que la administración que está llevando a cabo la Municipalidad del Cantón Babahoyo, no es la correcta debido que el departamento de talento humano no selecciona al personal por un proceso de selección apropiado existiendo problemas a la manera de elegir un empleado para ocupar el puesto disponible. Es por eso (González, 2015) afirma “la administración consiste en llevar a cabo y de forma eficiente el proceso administrativo en el cual se incluye, la planeación, organización, ejecución y control, además del uso óptimo de los recursos para lograr las metas propuestas” (pág. 32).

Relacionando con la definición anterior, no considera importante los procesos administrativos el GAD de Babahoyo, porque no las emplean a la hora de entrar nuevas personas a la institución, también se pudo observar que los procesos de selección ejecutados en esta institución no cumplen con los lineamientos necesarios para seleccionar al mejor

aspirante para el cargo, obteniendo que la persona que se ha elegido para ocupar el puesto de trabajo se le asigne aun departamento que tenga los conocimientos para desempeñar las funciones.

Aplicando los procesos administrativos, de una buena forma se obtendrá un buen desempeño de parte de los empleados y así mismo la realización de actividades exitosa, evitando cualquier problema que se presentarse en los días. Es por eso que si todas las personas serian idénticas en poseer condiciones iguales para laborar y aprender no fuera necesaria el proceso de selección, teniendo en cuenta que todas las personas son diferentes en todo teniendo como consecuencia un desempeño diferente, mostrando un buen o mal éxito en el GAD.

En la Municipalidad de Babahoyo, se realizó una encuesta a los 392 empleados, a la forma que integraron a laborar a la institución, se obtuvo como resultado que no utilizan un proceso de selección a la hora de ingresar a persona a trabajar para un cargo en la institución, teniendo como consecuencias en ciertos casos que hay personas en los departamentos que desconocen las funciones. (Fernandez Acebo, J., 2010) define al reclutamiento como “El conjunto de procedimientos de los que se vale una organización para localizar, contactar y atraer un determinado número de candidatos capaces de satisfacer las exigencias formuladas por la empresa y potencialmente capacitados para ocupar puestos dentro de ella, en un plazo conveniente, y convencerlos de que estén dispuestos a someterse a pruebas de selección con objeto de determinar si son el tipo de colaboradores buscados”.

Así mismo afirma (García, 2016) “El proceso empieza una vez que haya las necesidades de requerimiento de personal por la empresa y en base a un plan de talento humano” (pág. 51). Relacionando con la definición mencionada la institución no cumplen con el reclutamiento. Lo cual no reclutan a muchos aspirantes para tener más opciones a la hora de seleccionar a la persona que este mas apta en los conocimientos para poder ofrecer una excelente atención a la ciudadanía.

De tal manera la persona que está encargada en llevar este proceso dentro de la institución no realiza las contrataciones con el proceso mencionado anteriormente, es así que no reclutan personal externo o interno. Es por eso que la falta de aplicación de reclutamiento da como resultado que en la institución existan funcionarios que no muestran una buena eficiencia y ni un buen rendimiento laboral.

El primer inconveniente que se da en la institución al seleccionar al aspirante es que en ciertos momentos no receptan la solicitud de empleo. (Castellanos, 2012) menciona que “una vez que se haya comprobado las características idóneas del candidato sobre el puesto de trabajo, es allí en donde es necesario que lleve su solicitud, para optar por un puesto específico” (pág. 79). Esta solicitud se la realiza con el fin del que al momento que la entrega es revisar junto con la persona que entrego a ver si no le falta algún campo se tiene que llenar en la cual todos son obligatorios, porque es información muy importante del postulante que la empresa tiene que saber.

Mediante la solicitud de empleo se obtendrá un poco más de la información de la persona que se va a contratar, dando a conocer la información familiar, sus estudios realizados, y lo más importante la experiencia laboral que haya tenido anteriormente. En lo cual este paso no es tomado en cuenta por director de talento humano desconociendo toda la información relevante del nuevo funcionario, el mismo solo se enfoca en recibir la hoja de vida.

Es por eso que la presentación de esta solicitud dará a conocer la actitud y la personalidad que tenga el nuevo funcionario. En este paso se presenta un requisito que es de mucha importancia y que toda institución debe pedir es el título de tercer nivel que el mismo tenga porque aquí nos damos cuenta si se relaciona con el requisito del perfil del puesto que se está buscando. En lo cual nos pudimos darnos cuenta que no cumplen.

(Fernández, 2017) “Los perfiles profesionales se basan en los requerimientos y exigencias que el puesto de trabajo impone a quien lo desempeña, por tanto, la información sobre el puesto seguirá siendo un referente inevitable para llevar a cabo una selección de personal” (pág. 27). En el municipio de Babahoyo el director del departamento de Talento Humano no toma en cuenta el perfil profesional teniendo como consecuencia que existan personas en los departamentos que laboren sin tener conocimientos de las funciones que tiene que realizar.

En el GAD Municipal el ingreso de una persona, dependerá de la afinidad política que tenga con el partido político o por simpatía teniendo como resultado que el director de departamento de talento humano no se compromete con los objetivos establecidos en el GAD, provocando en ciertos departamentos que las personas que están en los mismos no estén aptas para ocupar ese puesto de trabajo. Esto es lo que ocurre internamente en el departamento de Talento Humano causando que el personal seleccionado no este comprometido para laborar con la institución en el cumplimiento de las metas ya que si ellos no tienen un compromiso con el trabajo en el cual le darán menos interés y solo lo harán por la remuneración sin importar las consecuencias. Además, se pudo dar cuenta que no se llevó un proceso de selección adecuado.

Otra etapa que no realiza el municipio de Babahoyo es la prueba de empleo esta misma se lleva a cabo solo con la o las personas que están aptas para ocupar el cargo disponible. (Arnold & Randall, 2012) mencionan a lo que se refiere las pruebas de empleo “Al solicitante se le dan instrucciones y después, se le asigna una cantidad de tiempo específico para que complete las tareas” (pág. 127). Por lo tanto, la institución no toma en práctica esta etapa obteniendo como consecuencia un bajo desempeño en las tareas asignadas.

El director del departamento de Talento Humano de la institución no utiliza las pruebas necesarias a los aspirantes para ingresar sin tener en cuenta las habilidades y conocimiento que tenga la persona, estas pruebas se realizan con el fin de conocer si la persona esta apta para ocupar el puesto dentro de la institución. Por lo cual se tiene que

calificar los resultados obtenidos para saber si van acorde a lo que están buscando, en lo cual no se realiza esta prueba. Pero esta prueba no se realiza con el fin de dañar o lastimar a los aspirantes que realicen estas pruebas, porque la información que se obtenga de los resultados será de suma confiabilidad de la institución.

La entrevista es otra etapa que no cumple (Anexo N° 3) en el GAD de Babahoyo, cuando en muchas situaciones las instituciones la utilizan, sabiendo que es una herramienta de mucha importancia realizarla a toda institución a la hora de ingresar a laborar. Es por eso que los siguientes autores definen (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2006) Una entrevista no es casual, sino que es un diálogo intencionado entre el entrevistado y el entrevistador, con el objetivo de recopilar información sobre la investigación, bajo una estructura particular de preguntas y respuestas (pág. 36).

Por lo tanto, señalan (González & Pérez, 2015), “durante la entrevista es muy importante lo que se dice así también como lo dice un aspirante a una vacante, lo cual es el último paso dentro de un proceso de selección, pero suele ser el más importante” (pág. 323). Esta es otra etapa que no realiza el municipio de Babahoyo teniendo como problema que el nuevo personal que ingresa a laborar al GAD, teniendo en conocimiento que la entrevista es muy importante en el cual permite saber el grado de desempeño de los nuevos funcionarios, realizándoles una cantidad de preguntas conociendo también el comportamiento del mismo.

Además, nos dimos cuenta que no ejecuta la herramienta de la entrevista de incorporar a laborar a la institución debido que demuestra un problema, ante la mencionada etapa se obtiene información profunda conociendo algunos aspectos de la vida del aspirante, vida familiar, estudios realizados, experiencias laborales. Aparte se aprovecha la situación para darle a conocer al aspirante las condiciones del puesto de trabajo, es decir, las funciones que tendrá que desempeñar, horario, y demás obligaciones que tendrá que realizar según el departamento.

Otra etapa es la revisión médica o examen médico pero esta tampoco la realiza el GAD de Babahoyo, por lo tanto, señala (Maristany J. , 2008) “los exámenes médicos se lo realizan al aspirante seleccionado únicamente, debido a que este proceso tiene un valor monetario elevado” (pág. 107). Esta etapa tampoco se realiza, la revisión médica o examen médico son de mucha importancia, esta etapa se realiza al final, porque es el último paso en el proceso de selección en el cual se debe de realizar solo a la o las personas que vayan a ingresar a laborar a la institución dando a conocer si la persona contratada está bien de salud y no tenga dificultades en los meses que valla a laboral.

Las nuevas personas que ingresen a trabajar en una institución tiene que estar si ninguna enfermedad es decir completamente sana, en caso de tener o presentar alguna enfermedad esto perjudicaría a la institución teniendo un ausentismo en el departamento asignado a esa persona porque no va a estar presente en ciertos momentos y va a tener complicaciones al momento de llevar a cabo sus actividades.

También hay que mencionar que todos los funcionarios que están laborando en el municipio no pasaron por un proceso de selección como es correspondientemente, o porque tengan todas las aptitudes y capacidades para ocupar el puesto de trabajo que están realizando las tareas muy bien, si no que estas ingresaron a laborar ya sea por afinidad política, familiar u otras preferencias, teniendo como consecuencias que existan personas en los departamentos que desconocen de las funciones que tienen que realizar.

El director de Talento Humano ha verificado que el rendimiento de los trabajadores no es el adecuado y como en el GAD no realizan la evaluación respectiva de desempeño, en la cual no verifican en cual departamento existe esa falencia del personal. Por tal motivo existen departamentos que tienen funcionarios que no conocen las funciones que tienen que desempeñar, provocando que exista una insatisfacción a las personas.

Por tal motivo define (Chiavenato I. , 2011) “la evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora” (pág. 30). En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo existe un desempeño laboral de ciertos empleados muy bajo debido que están en un puesto de trabajo que no les corresponde o no tienen los conocimientos pertinentes para ayudar a la ciudadanía a solucionar sus necesidades.

Así mismo, no realizan la evaluación de desempeño para verificar que los empleados estén haciendo correctamente sus tareas, trabajando sin ninguna supervisión. El director de Talento Humano no realiza la evaluación del desempeño donde no puede lograr buenos resultados laborales que realizan los empleados, sin conocer en realidad quienes están correctamente realizando las tareas.

Entonces, la institución para tener dentro de ella un personal capaz para cada cargo y a la vez realice sus actividades acordes a los objetivos planeados se debe dar una correcta elección, conociendo que el desempeño en una institución es contratar personas en la cual tenga las habilidades necesarias para desempeñar las funciones en caso de contratar que no tengas esas aptitudes no alcanzara en el cumpliendo todas las metas que se ha propuesto en la institución. Asimismo, los empleados que no poseen las capacidades necesarias al cargo que van a ejecutar en el cual tendrán que ofrecerle capacitaciones a diferencia de los que, si tienen bien clara las funciones, provocando atrasos al cumplimiento de las tareas.

La deficiente capacitación del personal en la institución de todos los departamentos origina un poco de desconocimiento en el modelo de gestión del talento humano para realizar un buen desempeño laboral. Sabiendo que el compromiso de la institución, es realizar la capacitación necesaria a sus funcionarios, en la cual no se realiza el proceso de selección de forma correcta, la capacitación dará más conocimiento que las otras personas que ingresaron antes para poder lograr el cumplimiento de las tareas asignadas.

La mala atención a los ciudadanos, se da por el desconocimiento de las funciones de algunos empleados, en la cual causa una mala insatisfacción a las personas que en realidad se ha preparado. Según el autor (Serna, 2006) define que: “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias en cual una empresa diseña para satisfacer necesidades, de la mejor manera a diferencia de la competencia, así como también las expectativas y las necesidades de sus clientes externos. Conforme a esta mención se deduce que el servicio de atención al cliente es importante para el desarrollo empresarial” (pág. 19). El grado de desempeño demostrara si el puesto de trabajo que se le ha asignado en la institución le gusta, sabiendo que si el resultado no es bueno el encargado de inspeccionar dará como resultado que la elección que se tomó no fue la adecuada.

Un problema más que se da en el GAD de Babahoyo es la falta de compromiso organizacional de parte de los empleados (Chiavenato I. , 2008) lo conceptualiza como: “el grado en que un empleado participa en su trabajo, teniendo en cuenta necesidades, prestigio, auto respeto, autonomía y auto-imagen” (pág. 36). En la institución existen empleados que no realizan sus tareas puesto que en realidad se sienten con el ánimo de desarrollarlas sino porque sienten que están obligados a cumplirlas por lo que no se sienten satisfecho en el departamento que se les ha asignado, aportando de una manera negativa al municipio evitando lograr el compromiso que tiene con la ciudadanía.

En la actualidad el departamento de talento humano del GAD Municipal del Cantón Babahoyo, no realiza un proceso de selección adecuado, al realizar un proceso dará como resultado que el nuevo funcionario tiene las posibilidades necesarias para ser contratadas desempeñando muy bien las tareas asignadas, sabiendo que cada departamento debe ser gestionado de manera correcta. Por esta razón, define (Alles M. , 2015) “para que exista un adecuado ambiente laboral, es necesario que se realice la selección del talento humano de forma estratégica aplicando las pruebas más idóneas y convincentes para una adecuada inserción del personal, de esta forma se garantizara las buenas relaciones laborales con miras al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas” (pág. 39).

En referencia con la definición anterior se puede recalcar que el municipio no realiza el proceso de selección adecuado, esto ocurre porque no buscan personas que tenga potenciales para ocupar el cargo desempeñando muy bien las tareas asignadas. Además, es importante al momento de contratar a una persona dentro de la institución, no se tome en cuenta las aptitudes y conocimientos de los empleados, aunque en el GAD no ocasiona una deficiencia laboral.

Para ocupar un cargo en el GAD Municipal de Babahoyo no se realiza un proceso debido a que no se hace un reclutamiento del nuevo personal para poder desempeñar las diferentes actividades, en la cual existen en los departamentos que no cumplen con las expectativas necesarias para la preparación de las actividades. Tomando en cuenta que el director de Talento Humano contrata personas sin comparar el perfil profesional que el

contratado posee con el perfil del cargo a ocupar. Sabiendo que una buena selección será de mucha ayuda a seleccionar la persona correcta.

El director del departamento de Talento Humano deberá relacionar a las personas más apta, para poder laborar en la institución puesto que de esta manera necesitará menos adaptación y menos capacitación teniendo un alto rendimiento en la institución. Las personas que ingresan a laborar y se les asigna un puesto de trabajo que es relación al perfil profesional que tenga ayudaría a un excelente desarrollo de las funciones. En lo cual esto evita que se realice una rotación de personal en la institución.

El siguiente autor (Escudero, 2012), define “La rotación es el retiro permanente de una organización y puede ser voluntario o involuntario. Rotar al personal conlleva a costos altos en seleccionar, capacitar y reclutar al personal.” (pág. 29). En relación a la definición anterior la rotación de personal no se realiza conociendo que existan empleados en los departamentos que no cumplen con las tareas, en la cual no reemplazan con personas que si realicen sus tareas. Evitando un mal desempeño laboral lo cual no cumplen con todas las actividades.

Como en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo, no realiza la rotación del personal teniendo como problema que existan personas que no tienen toda la capacidad necesaria para cumplir las actividades, brindando una atención mala a los

ciudadanos, esto ocurre cuando los empleados siguen en los puestos de trabajos sin hacer cambios con personas que si cumplan con los requisitos que el departamento requiera.

De tal manera se debería sustituir por alguien que si este apto para cumplir con las diferentes actividades, en la institución no deben contratar personas que no estén aptos para asumir el cargo brindando información necesaria que la institución necesite. cuando se contrate personas para ingresar a laborar se tiene que observar si la persona cumple o no con los requisitos que se está buscando en el cargo disponible de la institución, para cumplir con lo que la ciudadanía solicite. La nueva persona que ingrese a la institución deberá responsabilizarse a las funciones del GAD de una manera correcta.

Podemos decir que, al seguir gestionando el departamento de Talento Humano de esta manera, permite que la persona que labore sea unas incompetentes o sin conocimientos en las funciones tiene como resultado que la institución represente ante la ciudadanía una deficiente institución a la hora de atender las necesidades de ellos.

CONCLUSIÓN

El presente caso de estudio llego a las siguientes conclusiones:

- ✚ En el departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Babahoyo, debido al proceso de selección que ellos realizan no se ejecuta de forma correcta porque no utilizan los diferentes pasos que existen en el proceso de selección, teniendo como consecuencias que existan empleados que laboren en los diferentes departamentos que no conocen las funciones a desempeñar teniendo como problema un mal desempeño de parte de ellos.
- ✚ Asimismo, se ha determinado que existen empleados que han ingresado a la institución por afinidad política y mas no por los diferentes procesos que existen ocasionando que se coloque personas incompetentes en las áreas, lo cual también causa que exista una inconformidad a la ciudadanía que asiste a realizar trámites o solicitar algún servicio.
- ✚ Cumpliendo con el análisis de este caso de estudio se recomienda al director del departamento de Talento Humano, realice un proceso de selección de forma correcta, evitando problemas que se puedan dar en los departamentos de la institución, evitando problemas que se puedan suscitar en las mismas. Así mismo que cumplan con lo que estipula la Ley Orgánica de Servicio Público de los requisitos al momento de ingresar servidores públicos.

Bibliografía

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, Gestion por competencias* (Tercera ed.). Buenos Aires: Granica, S.A.
- Arnold, J., & Randall, R. . (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Mexico: Quinta Ed.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicologia del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral (Quinta Edición ed.)*. Mexico:: Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V.
- Castellanos, A. (2012). *Administracion de personal (Primera ed.)*. Mexico:: Red.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda; R.
- Escudero, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo, S.A.
- Fernandez Acebo, J. (2010). *Reclutamiento y Seleccion de Personal*. Madrid: Pirámide.
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestion de Recursos Humanos*. Tutor Formacion.
- García, E. (2016). *Gestion de la fuerza de ventas y equipo comerciales MF1001_3*. España:: Paraninfo, S.A.
- Gonzáles, J., & Pérez, R. (2015). *Formación y orientación laboral* (Segunda ed.). Madrid, España:: Paraninfo, S.A.
- González, L. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Maristany, J. (2008). *Tratado de Recursos Humanos*. Buenos Aires.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana: editorial Ltda.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA
ESTUDIO DE CASO:
PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO

ANEXO N°1

ENCUESTA

1. ¿Al ingresar a laborar a esta institución pasó usted por un proceso de selección?

SI

NO

2. ¿Dentro de estos 5 pasos cual usted realizo para ingresar a laborar al área que se encuentra ahora?

Recepción de hoja de vida (currículos)

Solicitud de empleo

Pruebas de empleo

Entrevista

Examen médico

3. ¿Posee usted el título de tercer nivel (Universidad)?

SI

NO

4. ¿Cómo se enteró de que existía una vacante en el municipio?

Por algún familiar

Internet

Funcionario del municipio

Periódico

5. ¿En su área se realiza la evaluación de desempeño?

SI

NO

6. ¿Considera usted que tiene las capacidades necesarias para ocupar el puesto?

SI

NO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICAS
ESTUDIO DE CASO:
PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO

ANEXO N° 3:

ENTREVISTA

1.) ¿Cuántos empleados trabajan en la institución y que tipo de contrato tienen?

2.) ¿Qué nivel académico tienen todos los empleados que laboran en la institución?

3.) ¿Qué tipo de proceso de contratación usted realiza en el Municipio?

4.) ¿Existen personas que han ingresado a la institución por afinidad política o familiar?

5.) ¿Realiza usted la entrevista antes de contratar al personal?

6.) ¿Qué razones toma al momento de realizar la contratación?
