

1. TÍTULO COMUNICACIÓN:

“La utilización de la Entrevista laboral como herramienta de evaluación de competencias”.

2. AUTORAS:

Asensio Castañeda, Eva. Universidad Europea de Madrid. evamaria.asensio@uem.es

Blanco Fernández, Ascensión. Universidad Europea de Madrid. ascension.blanco@uem.es

3. PALABRAS CLAVE: “Entrevista laboral”, “Evaluación” y “Competencias”.

4. RESUMEN:

La entrevista laboral o de selección es una de las herramientas utilizadas para la evaluación competencial de los alumnos de la asignatura de Libre Elección “Estrategias para la Incorporación al Mundo Profesional”. Esta asignatura está destinada a alumnos de últimos cursos con el 50% de los créditos lectivos superados y tiene como fundamento el desarrollo de competencias, la orientación del alumno a su profesión y facilitar su incorporación al mercado laboral.

El objetivo de la entrevista profesional, objeto de este trabajo, es conseguir las habilidades y desarrollar las competencias necesarias para optimizar el acceso al mundo laboral del alumno y su superación en procesos de selección en los que la entrevista personal suele constituir la prueba definitiva, una de las más valoradas e importantes en todo proceso. Por ello, es de vital relevancia que el candidato, previamente, se haya entrenado en esta prueba y que posea o haya desarrollado una serie de competencias transversales fundamentales tales como las habilidades comunicativas y sociales. Por parejas, los alumnos deben preparar y simular ante el resto de sus compañeros una entrevista personal en la que uno adopta el rol de entrevistador y otro el de entrevistado y elaborar un guión con las preguntas que va a realizar. Previamente, el profesor les ha facilitado documentación al respecto.

La evaluación de la entrevista laboral supone el 30% de la calificación final de la asignatura. Es una práctica interesante y bien valorada por los alumnos, que la consideran un entrenamiento útil y eficaz.

5. DESARROLLO:

INTRODUCCIÓN:

La entrevista laboral o de selección es la herramienta por excelencia en la selección de personal. Es uno de los aspectos más determinantes e influyentes en la decisión final de aceptación de un candidato que opta a una práctica profesional o a un puesto de trabajo. En este diálogo que se establece y mantiene entre el entrevistador y el entrevistado son decisivas no sólo las preguntas formuladas por el entrevistador, sino también las habilidades comunicativas de ambos (sus posturas, gestos, discurso utilizado), así como la relación interpersonal y el clima que se establece entre ambos.

Es muy importante el modo en que se van a plantear y formular las preguntas y cuáles serán. Así, el éxito de una entrevista depende no sólo de cómo se pregunta, lo que se pregunta y de lo que se contesta (del contenido del discurso), sino también de una serie de destrezas asociadas a la competencia de las habilidades comunicativas como son: la capacidad de escucha, el feedback, la empatía, la asertividad y la inteligencia emocional; el éxito de la entrevista depende enormemente de la habilidad adquirida por ambos interlocutores para que el proceso de comunicación interpersonal durante la entrevista sea del todo eficaz. Por esta razón, los especialistas en Recursos Humanos hacen

especial hincapié en los procesos de selección en aquellas competencias o habilidades (como lo es la capacidad de comunicarse con eficacia) que son necesarias para el desempeño óptimo de un perfil o puesto de trabajo. De este modo, la formación tradicional compuesta por los conocimientos teóricos, prácticos y técnicos se complementa y enriquece con las competencias académicas y profesionales adquiridas e incorporadas en la universidad bajo las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior, de forma que las empresas tienen al candidato ideal, que integra en su itinerario curricular todo el amplio abanico ámbitos formativos. El objetivo de todo ello es que los alumnos próximos a finalizar su carrera o recientemente titulados vivan una realidad muy cercana a la que les depara el mercado laboral y estén capacitados para desenvolverse en él con éxito. De esta manera, la formación universitaria adquirida tiene una clara correspondencia en el mundo laboral. Tanto es así, que los alumnos, desde los primeros cursos estudian asignaturas cuyo objetivo es el desarrollo de competencias transversales tales como la gestión del tiempo o las habilidades comunicativas, e incorporan a su curriculum vitae un apartado específico sobre formación en competencias. Las competencias profesionales más valoradas en la actualidad por las empresas (y evaluadas en las entrevistas de selección, como el asunto que analizamos) son: la capacidad de resolución de problemas, capacidad de trabajo en equipo, las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales (Fuente Infoempleo, 2208). Estas dos últimas competencias son las que entrenan y desarrollan los alumnos (y evaluadas por el profesor) en la práctica de la entrevista laboral que realizan los alumnos matriculados de la asignatura de libre Elección “Estrategias para la Incorporación al Mundo profesional” en la Universidad Europea de Madrid, y objeto de la presente comunicación).

Durante la entrevista se activa no sólo la comunicación o el lenguaje verbal, sino también la no verbal, y en esta última, interviene un rico y variado repertorio de otros lenguajes tales como el visual, gestual, postural, imagen o aspecto físico. Como dice Ekman, *el comportamiento no verbal puede repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento verbal*”. Esta, desempeña una importante función en el proceso de comunicación y en las relaciones del entrevistador con el entrevistado. Por supuesto, ambas conductas, la verbal y no verbal, se apoyan y complementan. El proceso de comunicación deja de ser eficaz cuando se producen distorsiones y nos correspondencias entre ambas o, también, cuando uno de los interlocutores establece barreras psicológicas. En este punto la comunicación psicológica (la inteligencia emocional juega un papel decisivo).

Dentro de los diferentes tipos de entrevistas nos hemos centrado en la de **selección**, cuya finalidad es la de elegir al candidato más adecuado al perfil profesional ofertado por la empresa por diversos motivos: por primera vez, para formar parte del personal de la empresa y conseguir un puesto, o también para ascender (promoción interna) o cambiar de puesto de trabajo o de cargo. Durante esta entrevista, inicialmente, se recaba información (a través de la escucha, fundamentalmente) integral de la persona (características no sólo formativas o técnicas sino, también, personales, acerca de su personalidad, intereses, necesidades y características). Haciendo un recorrido por la trayectoria profesional y personal del candidato se analizan aspectos tan variados como la formación académica y conocimientos técnicos del candidato, así como habilidades y actitudes específicas relacionadas con el puesto de trabajo ofertado. El entrevistador tratará de conocer, también, las competencias conductuales del candidato para ese puesto de trabajo; sus inquietudes, objetivos y motivación. En este proceso de selección el entrevistador se decantará, en función del curriculum vitae y de la actitud y aptitud del entrevistado, por un candidato u otro. Por todo ello es muy importante crear un clima óptimo de diálogo, con el fin de que exista un proceso de comunicación interpersonal de confianza y eficaz. Para el entrevistado es fundamental hacer un buen uso de la comunicación oral y no verbal, ya que la opinión que se forme el entrevistador de él depende en gran medida de ésta.

OBJETIVOS:

El objetivo del presente trabajo es evidenciar los beneficios y las ventajas obtenidas con la preparación, simulación y evaluación de la entrevista laboral o de selección, una de una de las prácticas que realizan los alumnos matriculados en la Asignatura de “Estrategias para la incorporación al Mundo Profesional”. A través de la entrevista el alumno se acerca a la realidad que le espera en breve, es decir, al enfrentamiento y superación con éxito de una entrevista laboral real en cualquier empresa. Además, a través de la entrevista, el alumno entrena y desarrolla una serie de competencias transversales muy importantes tales como las habilidades comunicativas, tanto la oral como la no verbal, su capacidad de comunicación interpersonal e iniciativa, autocontrol y motivación personales, claves para el éxito en cualquier profesión.

La finalidad de la asignatura de “Estrategias para la Incorporación al Mundo profesional” es ayudar a cualquier alumno (sin experiencia laboral previa y matriculado en el segundo ciclo de cualquier titulación ofertada en la Universidad Europea de Madrid, que tenga la mitad de los créditos lectivos superados) que esté buscando una práctica profesional o bien su primer empleo, y que desee adquirir las herramientas necesarias para poder optar al mercado laboral en las mejores condiciones posibles; además de conocer, con mayor profundidad, las peculiaridades de dicho mercado, sus posibilidades y salidas profesionales y, también, desarrollar competencias profesionales asociadas a su perfil académico. Concretamente,

Los Objetivos formativos específicos de la asignatura son:

- Ayudar al alumno a definir su proyecto profesional
- Proporcionar los conocimientos fundamentales sobre los diversos procedimientos que existen para buscar empleo de manera efectiva, así como las fuentes de información laboral más relevante.
- Conseguir habilidades y destrezas necesarias para optimizar el acceso al mundo laboral, mediante el entrenamiento en técnicas de búsqueda de empleo.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:

La práctica de la entrevista laboral está concebida como una parte importante de la evaluación de los alumnos de segundo ciclo de la Universidad Europea de Madrid que se matriculan en la asignatura de Libre Elección denominada: “Estrategias para la incorporación al Mundo Profesional”. Dicha asignatura se oferta tanto en el primer como en el segundo semestre de cada curso académico y tienen acceso a ella todos los alumnos matriculados en la universidad que hayan superado el 50% de los créditos lectivos de su titulación. Tal y como se especifica en el programa de la asignatura que se facilita a los alumnos:

*Las Competencias Genéricas que desarrollan con la asignatura son:

- Comunicación
- Trabajo en Equipo
- Búsqueda de Información

*Las Competencias específicas que desarrollan:

- Responsabilidad
- Autonomía
- Toma de decisiones
- Iniciativa

*Las Competencias específicas asociadas que se desarrollan con la práctica de la entrevista laboral:

-Habilidades comunicativas: comunicación oral, no verbal y la comunicación interpersonal eficaz.

*En lo que respecta a la Metodología empleada en la asignatura:

Durante el curso utilizamos diferentes actividades formativas basándonos en la que mejor se adecua a la impartición del temario correspondiente:

- lección magistral
- Trabajo cooperativo
- aprendizaje dialógico
- Dinámicas de grupo y Role-Play
- Debates sobre temas relacionados con la inserción laboral y la actual situación del mercado de trabajo
- Trabajos individuales
- Coevaluación del alumno por parte de sus compañeros (concretamente en la entrevista y en la exposición oral de su curriculum vitae).

*Evaluación de la asignatura:

La convocatoria ordinaria consiste en una evaluación continua del trabajo realizado por el alumno a lo largo de la asignatura: se valora de forma especial la participación en clase, la asistencia a las sesiones presenciales y a las charlas u conferencias que se propondrán a lo largo del curso, participación en las prácticas y tareas propuestas, calidad del trabajo personal y en grupo.

Específicamente, para la evaluación del alumno es obligatorio:

- Su asistencia a un 80% de las clases, participación y colaboración en el aula (lo cual supone un 10% de su calificación final).
- La entrega de la carpeta de aprendizaje individual que contenga todas las prácticas y trabajos realizados en cada clase y expuestos en el campus virtual; todos ellos incluyendo una reflexión personal. (40% de la calificación final).
- Elaboración y exposición oral de su curriculum vitae (20% de la calificación final).
- La realización y exposición oral de la simulación de una entrevista de selección. (lo cual constituye un 30% de la calificación final)
- Asistencia obligatoria en conferencias si las hubiera

*En lo que respecta a los contenidos y material teórico que se pone a disposición de los alumnos para la planificación, preparación, realización y evaluación de la entrevista laboral por parejas:

Los alumnos son informados en clase, y a través del campus virtual, de lo que constituye la práctica y evaluación de la entrevista laboral, así como de la planificación concreta y tiempos de realización y evaluación de la misma a través de este documento o **plan de trabajo**, el cual se les comunica con un par de semanas de antelación a la celebración de las entrevistas. Reservamos dos o tres días de clase para la realización de éstas:

TEMA 4 – LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN PLAN DE TRABAJO DÍA 14 DE MAYO

1. Ejercicio: “Puntos débiles” (Reconversión en positivos)

2. Entrega de documentación y material a los alumnos sobre: “La entrevista laboral: lo que quieren oír” para su preparación y “Recomendaciones para superar con éxito una entrevista”.

3. Formación y asignación de parejas para trabajar durante la semana el role-play de entrevista.

4. Entrega de documentación: “Preguntas más frecuentes” y “Preguntas en la entrevista de incidentes críticos”.
 - Las parejas ensayarán durante la semana una entrevista laboral (duración aproximada 15 minutos) que se representará en la próxima clase.

2. Realización y exposición pública por parejas de la práctica: “Cómo superar una entrevista de selección de personal”.

6. Aspectos a tener en cuenta y que constituyen la evaluación de la entrevista:
 - Reparto de roles: entrevistador y entrevistado.
 - El CV del entrevistado.
 - El guión y contenido de la entrevista: selección de preguntas que se van a hacer al candidato en función de lo que queremos conocer o averiguar del entrevistado.
 - Las fases de la entrevista: acogida, desarrollo, cierre y despedida.
 - Respuestas del entrevistado, contenido
 - Desarrollo competencial:
 - Habilidades Comunicativas del entrevistador y entrevistado

- a) comunicación oral
- b) Comunicación no verbal
- c) Comunicación interpersonal eficaz

PLAN DE TRABAJO DÍAS 14 y 21 DE MAYO DE 2009

1.Role-play: “La entrevista de selección”. Se escenificarán las simulaciones ensayadas durante la semana por las parejas. El orden será aleatorio. Durante la representación, el resto de la clase valorará una serie de aspectos relacionados con las habilidades de comunicación oral y no verbal y los contenidos del discurso que servirán para la evaluación de los alumnos (Coevaluación).

EVALUACIÓN

La realización de esta práctica supondrá el 30% de la calificación final de la asignatura. Para la evaluación de la entrevista laboral o de selección se tiene en cuenta una serie de materiales didácticos que se entregan a los alumnos para la preparación de esta actividad (y que, básicamente constituyen los discursos o contenidos del alumno que hace el rol de entrevistador y del alumno que hace el del entrevistado), y a sus habilidades comunicativas y sociales, que son evaluadas tanto por el profesor como por sus compañeros (coevaluación) al finalizar la actividad.

Los **materiales didácticos** a los que alude el plan de trabajo de la práctica de la entrevista laboral y que ayudan al alumno a preparar y superar dicha práctica con éxito, y de los cuales, además, nos servimos para evaluar la parte concerniente al discurso o contenido utilizado el día de la exposición por los alumnos, son los siguientes:

- A. Ejercicio: “Puntos débiles”
 - B. “La entrevista laboral: lo que quieren oír”
 - C. “Preguntas más frecuentes”
 - D. “Preguntas en la entrevista de incidentes críticos” o entrevista por competencias.
 - E. “Recomendaciones para superar con éxito la entrevista”
- (Cruz, A. y Abanades, M., Apuntes)

A. Ejercicio: “Puntos débiles”.

Este ejercicio forma parte de la carpeta de aprendizaje del alumno y es de gran utilidad para él en varios aspectos: le sirve para aumentar su autoconocimiento y potenciar su autocontrol y autoestima en un momento tan delicado de la entrevista que es cuando el entrevistador pregunta por aspectos negativos o débiles relacionados con las competencias, actitud y personalidad del entrevistado.

EJERCICIO: LOS PUNTOS DÉBILES

Una pregunta que siempre, o casi siempre, te harán en una entrevista de trabajo es: **¿Cuáles son sus puntos débiles?**

Es esencial tener habilidad en contestar a este tipo de preguntas durante las entrevistas, puesto que se trata de una serie de factores determinantes a la hora de conseguir el empleo.

Ante esta pregunta debes reflexionar unos instantes, no importa que hagas un silencio algo prolongado. Luego exprésate de forma sincera y breve, y al terminar tu exposición muéstrate dispuesto a proseguir con la entrevista.

Es importante preparar este tipo de preguntas antes de la entrevista, ya que no hay que utilizar afirmaciones negativas sino reconstruirlas en positivo, por ejemplo:

Aspecto negativo: Soy una persona muy testaruda.

Mostrado como positivo: Lo que inicio trato de conseguirlo a toda costa y me gusta acabar todo lo que empiezo.

EJERCICIO: Reformula 3 de tus puntos débiles de forma positiva:

PUNTO DÉBIL	FORMULACIÓN POSITIVA
1.	
2.	
3.	

Si quieres contestar con éxito a las preguntas sobre sus puntos débiles, debes tener en cuenta lo siguiente:

1. No existe ninguna ley que le obligue a decir todo sobre ti, a contar tus secretos íntimos o puntos débiles.
2. No menciones jamás deficiencias en cuanto a hábitos laborales, estilo, personalidad, emociones, historias o falta de conocimientos importantes para este empleo.
3. No dudes en hablar más bien de las faltas normales y obvias que cualquier persona tendría al empezar en un nuevo empleo, tales como tener que familiarizarse más con una línea de productos, aprender a conocer mejor las políticas y procedimientos en vigor en la empresa o tener que familiarizarse con nuevas personas.

B. “La entrevista laboral: lo que quieren oír”

LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN: LO QUE QUIEREN OÍR LOS ENTREVISTADORES CUANDO PREGUNTAN...

Conseguir un trabajo es todo un reto en tiempos de crisis. La primera impresión es decisiva a la hora de que un aspirante sea evaluado. Aunque nunca hay que mentir, existen preguntas muy frecuentes ante las que hay que estar preparado.

En caso de haber realizado otra carrera, ¿cuál hubiera sido la elegida?

Ante esta pregunta es posible explayarse y hablar con plena libertad. No hay que temer el cometer ninguna incorrección al decir que hubiera gustado hacer algo que no tiene que ver con lo que se ha estudiado. Eso demuestra ser una persona inquieta y ambiciosa.

¿Ha realizado prácticas en alguna empresa?

Lo ideal sería responder que sí. En caso contrario lo mejor es decir la verdad, aunque afirmando que el deseo es ponerse a trabajar cuanto antes.

¿Cómo describe el puesto ideal?

Para responder bien a esta pregunta es importante acumular previamente conocimientos sobre las actividades de la empresa. Conviene demostrar ambición, pero no solicitar un trabajo que esté claramente por encima de las posibilidades propias.

¿Por qué desea cambiar de trabajo?

En el caso de recibir alguna pregunta sobre qué pasó con el trabajo anterior, si se ha sido despedido no conviene decirlo directamente. Es mejor relativizarlo comentando diferencias de criterio con el anterior superior. A las empresas no les gusta enterarse que sus candidatos han sido desechados por otras.

¿Cómo se ve en un futuro en la empresa?

No se puede decir que, con un poco de suerte, desarrollando el trabajo que le están ofreciendo. Conviene hacer ver que, gracias al empeño que se va a poner junto a la capacidad de trabajo, se confía en haber progresado dentro de la propia empresa.

¿Se considera inteligente?

Las ideas, formas de comportarse y personalidad también interesan a las empresas. En este sentido una pregunta clásica es la de si el entrevistado se considera una persona inteligente. Es la típica cuestión que se hace para pillar al candidato. Nunca hay que responder que no. Todo el mundo debe considerarse inteligente pero se debe argumentar la respuesta.

¿Le gusta tener razón?

No es en absoluto recomendable responder que siempre se tiene razón. Es mejor contestar que se prefiere tener razón, pero si hay otras personas que demuestren lo contrario, se aceptara sin problemas.

¿Pide consejo a menudo?

Esta pregunta es muy habitual. Una buena respuesta puede ser que se prefiere tomar decisiones propias, aunque también es está abierto a otras recomendaciones. Nunca hay que denotar autosuficiencia y rechazar la ayuda de los demás.

¿A qué dedica su tiempo libre?

El ocio y la salud también son dos temas que interesan al entrevistador. A la empresa le interesa saber en qué emplea el tiempo libre. Sobre este tema se puede decir todo lo que se quiera. Pero si se practica a menudo deportes de riesgo es mejor no contarlos, ya que el entrevistador puede imaginar que cualquier día puede ocurrir un accidente. Por otro lado tampoco conviene decir que los fines de semana se dedican a ver la televisión en el sillón de casa. Esto ofrece una visión muy pobre.

¿Tiene problemas de salud?

En la pregunta referida a la salud siempre hay que decir, como en otras, la verdad. La franqueza indica cómo es una persona. Aunque lo ideal es decir que no se tiene en absoluto ningún problema de salud.

Expediente académico.

Para muchas empresas la formación académica es un punto clave en las entrevistas de trabajo. Aunque las notas que se hayan obtenido durante la carrera no suelen ser determinantes (pues suele importar más la experiencia profesional) siempre se pregunta sobre ellas. Nunca hay que mentir a la empresa sobre las calificaciones obtenidas. Es altamente probable que la empresa se haya informado previamente sobre el expediente académico. El entrevistado quedará en evidencia en caso de mentir.

C. “Preguntas más frecuentes”

¿CUÁLES SON LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES?

El objetivo de esta sección no es indicar cuáles son las mejores respuestas a las preguntas más habituales, sino dar ejemplos para la fase de preparación de la entrevista. No existen respuestas mágicas, perfectas.

Formación académica:

- ¿Cuáles han sido las asignaturas en las que has obtenido mejores resultados?
- ¿Las que más te gustaron?
- ¿Cuál ha sido tu reacción ante los profesores?
- ¿Cuál ha sido tu media de expediente?
- ¿A que atribuyes estos resultados?
- ¿Estas satisfecho de los resultados obtenidos?
- ¿Por qué elegiste ese centro de estudios?
- ¿Qué te motivó a elegir esos estudios?
- ¿Cuáles han sido los principales logros y dificultades de tu formación?
- ¿Cómo te costeaste los estudios?
- ¿Qué hacías en el tiempo libre que te dejaban los estudios?
- ¿Dónde estudiaste el inglés que sabes?
- ¿Cómo estudiabas? ¿qué sistema seguías?
- ¿Piensas seguir estudiando? ¿En que áreas?
-

Experiencia profesional:

- ¿Cómo entraste en las anteriores empresas?
- ¿Qué cargos ocupaste y que actividades realizaste?
- ¿Qué te agradó más del trabajo?
- ¿Por qué los dejaste?
- ¿Qué opinión crees que tenían tus compañeros de ti?
- ¿Cómo prefieres trabajar?
- ¿Cuáles han sido los éxitos más importantes de tu trabajo?
- ¿Que recuerdas de tu primer puesto?
- ¿Qué ventajas te ofrece el puesto solicitado?
- ¿Qué problemas tuviste en tus anteriores empleos y como los solucionaste?
- Describe a tu jefe/compañero/subordinado ideal
- ¿Cuál es tu objetivo profesional?
- ¿Piensas que el puesto de trabajo tiene importancia social?
- ¿Por qué no has trabajado nunca?
- ¿En qué momento demostraste ser más creativo?
- ¿Cuál fue la situación más desagradable en la que te viste implicado? ¿cómo le hiciste frente?
- Describe un día típico de tu anterior/actual trabajo.

Comportamiento en el trabajo:

- ¿Cómo te gustaría trabajar: sólo o en equipo? ¿por qué?
- La última vez que trabajaste en grupo ¿cuál fue tu aportación? ¿cuál fue el resultado?
- Su jefe se ha equivocado en las cifras de un informe ¿cómo le dirías que tiene que rectificarlo antes de que lo presente a la Junta Directiva?
- Describe al mejor jefe/profesor que hayas tenido y al peor.
- En este último año, ¿qué es lo que más te ha preocupado en tu trabajo/estudios y qué has hecho para mejorarlo?
- Cuéntame qué ha pasado la última vez que has perdido la paciencia con alguien.
- ¿Cuándo ha sido la última vez que te han felicitado por algo que hayas hecho y por qué?

Motivación:

- ¿Qué te aporta este empleo que no te aporte el anterior/actual?
- ¿Qué buscas en esta empresa?
- ¿Por qué te gustaría este empleo y no otro?
- ¿Por qué crees que te va a gustar trabajar aquí?
- ¿Qué es para ti un ambiente ideal de trabajo?
- ¿Qué metas inmediatas y a largo plazo te has fijado?
- ¿Cuáles son tus pretensiones económicas?

Actividades e intereses actuales:

- ¿Qué lees de los periódicos?
- ¿Que deseas que no hayas logrado todavía?
- ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
- ¿Qué tipo de actividades sociales prefieres?
- ¿Pertenece a alguna asociación?

- ¿En que aspectos de tu profesión desearías profundizar?
- ¿Cuál es el último libro que ha leído? ¿y película?

Personalidad:

- ¿Por qué te interesa este trabajo?
- ¿Qué puedes aportar a este trabajo si no tienes experiencia?
- ¿Cuáles son tus limitaciones?
- ¿Qué aspectos necesitas mejorar?
- Describe los puntos fuertes y los débiles de tu personalidad
- ¿Qué aportarías a la empresa si te contratáramos?
- ¿Qué te diferencia del resto de los candidatos?
- ¿Cómo reaccionarías ante una situación de presión/despotismo/insubordinación/indiferencia/inseguridad?
- ¿Cómo ha sido hasta ahora tu relación con los compañeros de trabajo?
- Si fueras el encargado de esta selección... ¿qué cualidades te gustaría que yo tuviera?
- ¿Te ves como un líder o un seguidor? ¿por qué?
- ¿Cuál es la decisión más importante que has tomado hasta el momento?
- ¿De qué te sientes más orgulloso de haber conseguido en tu vida?

D. “Preguntas en la entrevista de incidentes críticos” o entrevista por competencias.

PREGUNTAS QUE SE PUEDEN FORMULAR EN UNA ENTREVISTA DE INCIDENTES CRÍTICOS A JÓVENES PROFESIONALES SIN EXPERIENCIA LABORAL (Alles, M. A., 1999)

Hemos seleccionado 5 competencias especialmente demandadas por las empresas y organizaciones en la actualidad y de las que damos una breve definición. A partir de ahí, planteamos preguntas que podría formular un entrevistador en una entrevista de incidentes críticos que quisiera valorar el nivel de desarrollo de cada una de las competencias.

Iniciativa

Ejecutividad rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva ante las dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto a resolver.

- ¿Qué tuviste en cuenta a la hora de elegir universidad?
- ¿Qué año fue el más difícil? ¿Por qué? ¿cómo lo superaste?
- ¿Cuál ha sido el trabajo o la actividad universitaria más interesante que has realizado? ¿por qué?
- ¿Cuál el más aburrido? ¿qué hiciste para superar el aburrimiento?
- ¿Cuáles son tus objetivos profesionales inmediatos?
- ¿Qué tipo de trabajo te gustaría conseguir para alcanzarlos?
- ¿Qué planes o pasos has realizado para conseguirlos?

- ¿Has reclamado algún examen? ¿planteado alguna queja oficialmente? Cuéntame qué pasó exactamente.

Responsabilidad

Asociada al compromiso con las tareas encomendadas, puede relacionarse con el grado de dedicación que el candidato mantuvo durante su carrera universitaria, su desempeño académico puede ser un indicador valioso. Si el candidato posee experiencia laboral es un factor a considerar contrastado con el promedio universitario y tomando en consideración la seriedad con la que asumió el trabajo.

- ¿En cuánto tiempo realizaste la carrera? ¿trabajabas mientras estudiabas?
- ¿Desarrollabas alguna actividad extracurricular en la universidad? ¿de qué tipo?
- ¿A qué te dedicabas en las vacaciones?
- ¿De qué te sientes más orgulloso de haber conseguido en tu trayectoria universitaria?
- Describe el momento en el que te sentiste más estresado durante tu carrera, ¿qué hiciste? ¿cómo lo resolviste?
- ¿Has tenido que asignar responsabilidades a algún compañero en un grupo de trabajo? ¿cómo lo hiciste?
- Describe la última vez que trabajaste en equipo cómo se asignaron las responsabilidades de las tareas.

Capacidad de aprendizaje

Esta competencia está asociada a la asimilación de nueva información y su aplicación eficaz. Se relaciona con la motivación por aprender y poner en práctica el conocimiento y las competencias aprendidas. Interesarse por los avances de la profesión y el reciclaje continuo para estar al día como profesional.

- Háblame de alguna situación en la que tuviste que aprender algo muy rápidamente y ponerlo en práctica en seguida, ¿qué fue? ¿qué pasó?
- ¿Qué has aprendido de tus dificultades con las asignaturas?
- Describe alguna situación en la que te resultara complicado aprender algo.
- ¿Cómo te mantienes informado de los avances de tu profesión?
- ¿Cuáles fueron los principales problemas que tuviste el primer año de universidad? ¿cómo los solucionaste?
- ¿En qué áreas de tu profesión necesitarías desarrollarte más? ¿y qué competencias?

Flexibilidad

Hace referencia a la capacidad de modificar las propias acciones para alcanzar los objetivos deseados cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el entorno. Se asocia a la adaptabilidad a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada.

- ¿Has tenido oportunidad de estudiar o trabajar en el extranjero (o fuera de tu ciudad de origen)? ¿cómo te adaptaste al cambio?
- Háblame de alguna situación en la que tuvieras que cambiar de planes por un imprevisto a última hora ¿qué pasó?

- Descríbeme la última vez en la que una persona no entendía lo que querías decirle, ¿qué hiciste?
- ¿Has tenido que hacerte cargo alguna vez de alguna tarea para la que no estuvieras preparado? ¿qué fue? ¿qué hiciste?
- ¿Cómo trabajabas las diferentes asignaturas?
- Cuéntame la última vez que alguien, en medio de una discusión, ha dicho algo que te ha influido a cambiar de decisión.

Trabajo en equipo

Es la habilidad para participar activamente de la obtención de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio. Supone la facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás.

- Cuéntame algún trabajo o actividad que hayas tenido que hacer en grupo en la universidad ¿cuál era el resultado esperado? ¿cuál fue su aporte a la tarea?
- ¿Puedes recordar alguna ocasión en la que hayas motivado a algún compañero a conseguir una meta difícil?
- ¿Cuándo rindes más: en grupo o individualmente? Ponme algún ejemplo.
- ¿Qué aspectos valoras más cuando trabajas en equipo? ¿y menos?
- Describe alguna ocasión en la que trabajando en grupo hayas conseguido un objetivo importante.
- ¿De qué actitud te sientes más orgulloso cuando trabajas en grupo? ¿de cuál menos?

E. Recomendaciones a los alumnos para la realización de la Entrevista

- ☞ Preparar la entrevista antes de asistir a ella, posibles preguntas que tenéis intención de hacer al entrevistador.
- ☞ Puntualidad. Si no podéis llegar a la hora, llamar por teléfono para disculparos y solicitar, de forma cortés, una nueva entrevista, dando las facilidades que consideres necesarias.
- ☞ Cuida la presencia física.
- ☞ Trata al entrevistador de usted en todo momento, cuando os inviten a tutearle, adaptaros a la nueva situación.
- ☞ Mostrar sentido común.
- ☞ Mostrarse positivo y optimista.
- ☞ Sonreír con naturalidad.
- ☞ No interrumpir al seleccionador cuando os dirija la palabra.
- ☞ No dar respuestas demasiado largas.
- ☞ Mostrar interés y amabilidad.
- ☞ No desviar la mirada del seleccionador.
- ☞ Opinar de forma personal.
- ☞ Utilizar un lenguaje adecuado.
- ☞ Cuidar el lenguaje no verbal (movimiento de manos, mirada, posición del cuerpo...).
- ☞ A la hora de responder una pregunta, sobretodo si es delicada, es conveniente seguir una regla:
- ☞ P- pausa: no contestes a ciegas.

- ☞ P- piensa: un momento antes de contestar.
- ☞ R- responde: después de valorar la pregunta.
- ☞ No es conveniente contestar, ni dar información sobre temas que no han sido comentados en la entrevista y que no consideréis oportunos (ideología política).
- ☞ Tener una opinión favorable de tus compañeros de formación y/o trabajo.
- ☞ No es recomendable solicitar una evaluación de la forma en que hemos realizado la entrevista.
- ☞ Intenta no fumar durante la entrevista, aunque normalmente lo hagas, si lo ofrecen, puedes decidir en ese momento; si no os dan oportunidad y deseáis mucho hacerlo, solicitar permiso para ello.
- ☞ No cruzar los brazos y las manos por delante de la cara, impidiendo que se puedan entender con facilidad las respuestas.
- ☞ Ser honestos, no intentéis mentir o dar una impresión distinta de vosotros mismos.
- ☞ Tener la precaución de dejar para el final aspectos relacionados con sueldos, vacaciones, horarios...
- ☞ Agradecer al seleccionador el tiempo que os ha dedicado.

En cuanto a la **evaluación de las competencias relacionadas con las habilidades comunicativas (oral, no verbal e interpersonal)** que son evaluadas tanto por el profesor como por sus compañeros, se utilizan los siguientes parámetros e indicadores:

Los indicadores que nos permiten evaluar **la comunicación interpersonal** del alumno durante la entrevista son:

- Saber escuchar
- Saber expresar las ideas con claridad
- Convencer con sus palabras
- Saber analizar, sintetizar y desarrollar el contenido de la información
- Ser capaz de revisar y optimizar su discurso en un tiempo determinado
- Capacidad de empatía

Para la **Comunicación oral**, al alumno se le evalúa:

- Fluidez
- Dicción
- Pausas
- Entonación
- Volumen
- Velocidad (Ritmo)
- Retórica (Expresión verbal)

Y para la Comunicación no verbal del alumno los indicadores de evaluación son:

- Postura corporal
- Orientación
- Gestos
- Movimientos
- Expresión facial
- Contacto visual
- Apariencia
- Naturalidad

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES:

Resultados obtenidos a través de:

1. La elaboración de guiones de entrevista elaborados por algunos alumnos e incluidos en su carpeta de aprendizaje.

Ejemplos de Guiones de entrevista (rol entrevistador) elaborados por alumnos:

ENTREVISTA:

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- ¿Cuál ha sido tu media de expediente? 2.
- ¿Por qué elegiste ese centro de estudios? 3.
- ¿Qué te motivó a elegir esos estudios? 1.
- ¿Qué hacías en el tiempo libre que te dejaban los estudios? 5.
- ¿Dónde estudiaste el inglés que sabes? 4.
- ¿Pensas seguir estudiando? ¿En qué áreas? 6.

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

- ¿Cómo prefieres trabajar? 2.
- ¿Qué ventajas te ofrece el puesto solicitado? 6.
- Describe a tu jefe/compañero/subordinado ideal 3.
- ¿Cuál es tu objetivo profesional? 1.
- Describe alguna situación en la que hayas sido creativo. 4.
- Describe un día de tu trabajo ideal. 5.

COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO:

- ¿Cómo te gustaría trabajar: sólo o en equipo? ¿por qué? 1.
- Si tu jefe se ha equivocado en las cifras de un informe ¿cómo le dirías que tiene que rectificarlo antes de que lo presente a la Junta Directiva? 2.
- Cuéntame qué ha pasado la última vez que has perdido la paciencia con al

MOTIVACIÓN:

- ¿Qué buscas en esta empresa?
- ¿Por qué crees que te va a gustar trabajar aquí?
- ¿Qué metas inmediatas y a largo plazo te has fijado?
- ¿Cuáles son tus pretensiones económicas?

ACTIVIDADES E INTERESES ACTUALES:

- ¿Qué deseas que no hayas logrado todavía?
- ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
- ¿Qué tipo de actividades sociales prefieres?
- ¿En qué aspectos de tu profesión desearías profundizar?
- ¿Cuál es el último libro que ha leído? ¿y película?

ENTREVISTA PROFESIONAL

Preguntas:

- Formación académica:

- ¿Qué asignaturas fueron las que más te gustaron?
- ¿Por qué elegiste ese centro para formarte?
- ¿Por qué escogiste esta carrera y no otra?
- ¿Qué media has conseguido?

- Experiencia profesional:

- ¿Qué recuerdas de tu primer trabajo?
- ¿Cuál es tu objetivo profesional?
- ¿Por qué no has trabajado nunca?
- Puedes describirme un día típico de tu anterior trabajo.

- Comportamiento en el trabajo:

- ¿Cómo te gustaría trabajar: solo o en equipo? ¿Por qué?
- Si tu jefe se ha equivocado en las cifras de un informe ¿cómo le dirías que tiene que rectificarlo antes de que lo presente a la Junta Directiva?
- Puedes describirme al mejor jefe/profesor que hayas tenido y al peor.

- Motivación:

- ¿Qué buscas en esta empresa?
- ¿Por qué crees que te va a gustar trabajar aquí?
- ¿Cuál sería para ti el mejor ambiente de trabajo?
- ¿Cuáles son tus metas a corto y largo plazo?

- Actividades:

- ¿Qué lees de los periódicos?
- ¿Qué haces en tu tiempo libre?
- ¿Cuál es el último libro que ha leído? ¿y la película?

(Quién entrevistista.)

- ¿Qué tuviste en cuenta a la hora de elegir universidad?

- ¿Qué te motivó a elegir esos estudios?

- ¿En qué asignaturas has obtenido mejores resultados?

- ¿Qué nota media?

- ¿En cuánto tiempo realizaste la carrera? ¿trabajabas ^{condiciones?} mientras estudiabas?

- ¿Has tenido que asignar responsabilidades a algún compañero en un grupo de trabajo?

- ¿Qué buscas en esta empresa?

- ¿Qué es para ti un ambiente ideal de trabajo?

- ¿Qué deseas - que no hayas logrado todavía?

- ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

- ¿Cuál es el último libro que has leído?

- ¿Qué puedes aportar a este trabajo si no tienes experiencia?

* ¿Cuáles son tus limitaciones?

¿Del Fat?

2. Coevaluación de los compañeros: Comentarios y observaciones en clase (no grabadas) de los compañeros a la pareja que ha representado la entrevista laboral, utilizando los indicadores que acabamos de enumerar relativos a los contenidos de la entrevista (tipo de preguntas formuladas y cómo han sido contestadas), así como opiniones que hacen referencia a las habilidades comunicativas de sus compañeros (oral y no verbal). De este modo, el alumno practica, desarrolla y pone a prueba su capacidad de crítica constructiva: ¿cómo hacer críticas? y ¿cómo aprender a aceptarlas?, ambas destrezas fundamentales y necesarias en todo proceso de comunicación interpersonal eficaz. Los alumnos reconocen que no les resulta sencillo hablar de los compañeros y reconocen que la coevaluación es una experiencia interesante. Una vez que se han “atrevido”, les ha gustado y repiten.

3. Reflexiones, opiniones y valoraciones de los alumnos relativos a la práctica de la entrevista de trabajo (extraídas del diario reflexivo de los alumnos). A continuación, transcribimos algunas:

Ejemplos de Evidencia de Aprendizaje obtenidos con la entrevista laboral de alumnos en sus "Diarios Reflexivos":

“...Después de haber asistido a estas clases, una de las cosas que creo que más me ha servido es que, a la hora de hacer una entrevista, ahora sé como tengo que ir, comportarme, hablar, cuál debe ser mi actitud. También he aprendido a conocer aspectos de mí que desconocía. Descubrí cosas que no sabía que tenía”.

“...lo más importante es el autoconocimiento y la autoevaluación que te proporciona. La capacidad para que no nos limite la persona que tenemos en frente que no nos conoce”.

“... Esta asignatura me ha enseñado a estar preparado a la hora de afrontar una entrevista de trabajo, algo que considero de gran utilidad para alumnos de último curso como yo y que, en mi caso, además, me considero muy nervioso, y afrontar experiencias en las que se me está juzgando profesionalmente me hace estar aún más nervioso. Me ha enseñado qué se debe decir, qué no se debe decir, cómo se debe uno comportar ante el entrevistador, los diferentes roles del entrevistador, lenguaje gestual, etc.”

“...he aprendido mucho sobre la preparación necesaria y los recursos a utilizar para encontrar un trabajo de manera eficiente, sabemos cómo exponer un currículo a una empresa para que resulte atractivo y hemos simulado lo que es más complicado de todo, enfrentarte a los procesos de selección a través de las dinámicas de grupo y entrevistas. En definitiva, yo consideraría la asignatura imprescindible para los alumnos de últimos cursos de todas las carreras, para estar preparado y saber lo que nos espera una vez acabamos la facultad”.

En resumen, a modo de conclusión, y a la vista de todo lo mencionado en el presente trabajo y de las evidencias presentadas por los alumnos,

La entrevista de selección o laboral es una herramienta ideal, muy acertada para la evaluación de competencias tales como las habilidades comunicativas y sociales, además de constituir una práctica interesante y muy didáctica, bien valorada por los alumnos, los cuales la consideran un entrenamiento

útil y eficaz para el acercamiento a la realidad del mercado laboral que en un futuro muy próximo les espera.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Alles, M.A. (1999) *Elija al mejor. Cómo entrevistar por competencias*. Ed. Granica (Buenos Aires).

Alles, M. A.(1999) “*La entrevista laboral*”. Ediciones Granica (Buenos Aires).

Ballenato, G. (2006).*Comunicación Eficaz*. Ediciones Pirámide (Madrid).

Blanco, A. (2007). *La Evaluación de Competencias a través del Portafolio del estudiante en MBA*. (pgs. 71 a 85). *En Desarrollo y Evaluación de Competencias a través del Portafolio del Estudiante*. Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa. Universidad de Cantabria. Santander.

Colén, M.T. y Col. (2006) *La carpeta de aprendizaje en el proceso de aprendizaje del alumnado universitario*. Editorial Octaedro. Barcelona.

Fast, J. (1998). *El lenguaje del cuerpo*. Editorial Kairós, (Barcelona).

Flecha, R. (1997): *Compartiendo palabras. El aprendizaje de las personas adultas a través del diálogo*. Barcelona: Paidós

Kelly, J. A. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Desclée de Brouwer (Bilbao).

Lorca, R. (2008) “*C. Rol Laboral. El cv como pieza de ataque. Decálogo para su diseño*”.

Davis, Flora. (1989).*La Comunicación no verbal*. Alianza Editorial (Madrid).

Goleman, Daniel (1996). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós.

González Fernández, N.(Coord.) y cols. (2007). *Desarrollo y Evaluación de Competencias a través del portafolio del estudiante*. Vicerrectorado de calidad e Innovación Educativa. Universidad de Cantabria.

Infoempleo. (2008). *El Arte de Buscar Empleo*. Publicaciones Infoempleo.com (Madrid).

López Noguero, F. (2005). *Metodología participativa en la Enseñanza Universitaria*. Editorial Narcea, Madrid

Prieto Navarro, L. (Coord.) y cols. (2008). *La Enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*. Ediciones Octaedro, Barcelona.

Santacruz, J. (1987). *Psicología del lenguaje. Procesos*. UNED, Madrid.

Sebastián, Carmen (2001). *La Comunicación emocional*. Editorial Prentice Hall.

Rué, J. (2007) *Enseñar en la Universidad. El EEES como reto para la Educación Superior*. Ediciones Narcea, Madrid.

Villa, A. y Poblete, M. (2007). *Aprendizaje Basado en Competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Vicerrectorado de Innovación y Calidad y el ICE de la Universidad de Deusto. Bilbao.