

Material imprimible

Entrevistas de selección de personal

Módulo 4

Contenidos

- Análisis práctico de distintos videos

VIDEO 1

Vamos a ir repasando los elementos positivos, como también los aspectos a mejorar, para que los tengan en cuenta en futuras entrevistas. Analicemos el fragmento inicial de este video, titulado "Primera Entrevista":

En primer lugar, podemos observar a simple vista que tanto el candidato como la entrevistadora están vestidos de forma adecuada a un entorno de trabajo bastante formal, aunque sin llegar a la necesidad de utilizar un traje. A su vez, el candidato saluda a su entrevistadora extendiendo la mano con firmeza y si bien se lo nota un poco apurado o ansioso, aguarda a que lo inviten a tomar asiento. Recuerden que, como analizamos previamente en el módulo anterior, esto es tomado con un gesto de respeto y tranquilidad.

Continuemos. Una vez comenzada la entrevista, un elemento que podríamos remarcar es la posición del postulante. Si bien no está invadiendo por completo el escritorio, sí está un poco echado sobre él y apoya sus brazos encima. Sería mucho más recomendable que apoyara la espalda recta en la silla y sus brazos sobre el apoyabrazos. Esto le daría una postura más cómoda y que representaría confianza, sin ocupar el espacio de la otra persona.

Observando a la persona que conduce la entrevista, podríamos sugerirle que utilizara los primeros 2 o 3 minutos para generar un clima ameno y de comodidad con el postulante. Se puede hacer uso de preguntas sencillas como: "*¿Llegaste bien? ¿Había mucho tráfico?*" O hacer comentarios en relación al clima, por ejemplo.

La idea no es extendernos demasiado en esta primera instancia, pero sí generará un mejor clima para el resto de la entrevista si evitamos pasar a las preguntas como si fuese un guión, como podemos observar en el video. Aunque sí podemos destacar que la entrevistadora le ofreció algo de tomar al postulante, este es un gesto que demuestra amabilidad por parte de la organización, especialmente si es un día de mucho calor o si el candidato ha viajado mucho.

Con respecto a las preguntas, podemos decir que las mismas están muy bien estructuradas y dirigidas, y le permiten al postulante explayarse y hablar sobre sí mismo y sus proyectos. De todos modos, las preguntas enfocadas específicamente en la familia del candidato y a qué se dedica esta, nos parece un poco innecesarias y que carecen de un valor para el proceso de selección. Si no son bien tomadas por el postulante, debido a que tiene una mala relación con su familia, por ejemplo, el ambiente de la entrevista se puede volver negativo.

Para ir cerrando este primer ejemplo, tenemos que remarcar como uno de los errores frecuentes radica en que el candidato interrumpe en reiteradas ocasiones a la entrevistadora y no la deja finalizar las frases. Muchas veces, cuando estamos ansiosos o nerviosos, podemos tender a hablar por encima del otro, y si se repite muchas veces puede tomarse como una falta de respeto.

Y, por último, podemos destacar que, hacia el final de la entrevista, la entrevistadora podría haberle preguntado al candidato si tenía alguna consulta o pregunta respecto al proceso de selección o al puesto. Pasemos ahora a la segunda entrevista que queremos que vean.

VIDEO 2

Analicemos detenidamente lo que ocurre. Desde un principio podemos observar que la postura de quien es ahora la candidata es completamente distinta al caso anterior. La podemos ver mucho más relajada, pero no por eso echada sobre la silla, y no invade el espacio personal del entrevistador manteniendo los brazos sobre el apoyabrazos de la silla en lugar del escritorio.

Concentrándose en el entrevistador, lo primero que podemos notar es que tiene dificultades para mantener la mirada en la candidata, y parece estar riéndose en todo momento. Ahora bien, simplemente estamos analizando unos minutos de la entrevista, bien podría ser su expresión facial.

Pero retomando la importancia de mantener la mirada en el otro, tengamos en cuenta que, si bien mirar fijo a los ojos durante absolutamente toda la entrevista sería bastante raro e incómodo, no hacerlo también puede ser tomado como una muestra de desinterés, para cualquiera de las dos partes.

Y, para finalizar este análisis que estamos realizando, prestemos atención a los ruidos de fondo de esta segunda entrevista. Imaginen que fueran ustedes los candidatos o incluso el entrevistador del video, los distraerá bastante el ruido ambiente tan elevado y las conversaciones de las personas fuera de la oficina, ¿no? Como candidatos, no tenemos poder de decisión sobre el lugar donde será la entrevista, pero como entrevistadores, procuremos en la medida de lo posible, coordinar estas reuniones en lugares lo más silenciosos y tranquilos posibles, con la menor cantidad de interrupciones.

VIDEO 3

Es momento de que volvamos a poner play y veamos la simulación de una entrevista virtual para cubrir un puesto de organizador de eventos, un método que se volvió cada vez más popular en los últimos años y que resulta muy eficiente en el ahorro de tiempos. En este caso particular, la entrevista tiene lugar a través de la plataforma Teams, uno de los recursos que ofrece Office 365. Vayamos a nuestro ejemplo:

Al igual que las entrevistas que vimos con anterioridad, notamos que la misma no cuenta con una breve introducción para romper el hielo y lograr que el candidato se sienta cómodo. Este momento no tiene que ser muy extenso, con tomarse 1 o 2 minutos para charlar de algún tema que no esté relacionado directamente con la entrevista, es más que suficiente. Igualmente, podemos destacar que en este caso, el entrevistador utilizó el recurso de pedirle a la candidata que cuente un poco más sobre ella a modo de introducción, evitando pasar a las preguntas más técnicas apenas comenzada la entrevista.

A decir verdad, esta entrevista resulta muy amena, ya que ambas partes no se interrumpen y respetan el momento en que cada uno está hablando y pueden dar cierre a cada idea. Además, tanto el entrevistador como la postulante modulan muy bien y hablan de una forma pausada.

Por último, analizando el cierre de la entrevista, podemos decir que ha sido muy completa. El entrevistador dio por finalizada la reunión diciéndole a la postulante que ha sido un gusto poder conocerla y que la empresa la llamará en el transcurso de la semana para comentarle los siguientes pasos. ¿Participaron alguna vez en una entrevista virtual? ¿Su experiencia fue similar a la que vimos recién? Los dejamos pensando.

VIDEO 4

En esta oportunidad analizaremos una simulación de distintas entrevistas telefónicas. Este tipo de entrevistas suelen ser bastantes breves y, por lo general, se realizan como una especie de entrevista inicial, también llamada de filtro, para conocer rápidamente al candidato y decidir si se lo convocará a una segunda instancia de entrevista. Vayamos al ejemplo:

Bueno, tal como vimos, nos encontramos con una mujer que recibe un llamado telefónico por un puesto al cual se postuló, pero no puede atender en ese momento ya que está ocupada. Una buena manera de, como entrevistadores, ahorrarnos el

tiempo de reprogramar una entrevista es enviando un email previo para concertar una entrevista telefónica. Sólo nos tomará unos minutos más y podremos organizarnos mucho mejor.

Continuemos. Si como candidatos reciben un llamado para realizar una entrevista telefónica en ese momento y no pueden tomar la llamada porque están en su trabajo actual, manejando o cuidando a sus hijos, por ejemplo, no está mal solicitarle al entrevistador reprogramar la entrevista. Lo ideal es que coordinen un nuevo día y horario en ese preciso momento, para asegurarse que el llamado se realizará efectivamente.

Si, por el contrario, en el momento que recibimos el llamado estamos libres, igualmente procuremos ir a un espacio lo más tranquilo y silencioso posible, sin interrupciones de nuestros familiares.

Tengamos en cuenta que en las entrevistas telefónicas falta un componente muy importante que es el lenguaje corporal y el verse cara a cara. Por lo tanto, es clave que demos interés en el puesto y en la entrevista a través de nuestra voz, hablando de forma clara, pausada y lo más natural posible.

Un tip muy útil: recordemos siempre tener un cuaderno y una lapicera a mano para tomar notas, y si es posible, algunas copias de nuestro cv por si nos preguntan algún detalle específico.

VIDEO 5

Pasemos a la segunda entrevista del tipo telefónica, es decir, el día que reprogramaron anteriormente:

Analicemos lo que acabamos de ver. Para empezar, Alba, la entrevistadora, pregunta por la experiencia en el área de Recursos Humanos de la postulante y hace hincapié en su trayectoria en lo que es qué relaciones laborales. Es importante que conozcamos al detalle nuestro currículum para poder contestar con seguridad.

Aquí viene una pregunta muy importante y que deberemos, como postulantes, prestar atención a la hora de responder. Cuando llegue el momento de contestar por qué nos postulamos y tengamos que hablar de nuestro trabajo actual, tendremos que hacerlo remarcando los aspectos positivos. En el video, la candidata remarca que está bien en la empresa actual, pero que ha llegado a un techo y no cuenta con opciones de desarrollo profesional.

Como podemos ver, esta entrevista telefónica es bastante corta y busca solamente conocer al candidato. Los detalles del puesto, como por ejemplo, si es una nueva posición que se creó en la organización o un reemplazo, se podrán ver en detalle en las siguientes etapas de entrevista.

Ambas partes, tanto Alba como la candidata, hablan en un tono cordial y formal, pero natural a la vez, no suenan forzadas. El cierre de la entrevista también es correcto, quedan en escribirse para volver a concertar una entrevista y la postulante queda a disposición para nuevas entrevistas presenciales o telefónicas. Pasemos ahora a la tercera entrevista de este video:

VIDEO 6

Bueno en este caso en particular ya desde un principio vemos que Águeda hace gestos y parece estar manteniendo una conversación paralela con alguien más y también podemos escuchar ruidos de fondo como puertas que se abren y cierran. Incluso interrumpe a la entrevistadora para responder en voz alta a la otra persona, haciéndole encargos de las compras.

Al haber tanto ruido ambiente y no estar prestando atención al 100%, la postulante debe repreguntar a Alba en reiteradas oportunidades qué le estaba preguntando y se muestra perdida en la conversación.

Comparando este caso con las respuestas de la entrevista anterior, las mismas son mucho más escuetas y la candidata suena impaciente. Tengamos en cuenta que por más que cumplamos con todos los requisitos del puesto, si nuestra actitud en la entrevista no demuestra interés, nos generamos una imagen totalmente negativa que afectará nuestras posibilidades de contratación.

Lo indicado sería que Águeda le pida a la entrevistadora reprogramar la entrevista telefónica para un día y horario en el que esté desocupada y en lugar tranquilo, como vimos anteriormente.

VIDEO 7

En este quinto video analizaremos una entrevista grupal para cubrir una vacante de vendedor en una empresa distribuidora de medicamentos e insumos médicos. ¿Nos acompañan?

Empecemos por lo más simple, la presentación e imagen de cada uno de los participantes. Podríamos remarcar que el postulante Esteban Duarte, quien se encuentra en la esquina inferior izquierda está delante de una ventana, por lo que no podemos ver bien su cara ya que está a contraluz.

En la medida de lo posible, ya sea que nos encontremos en una oficina o en nuestra casa, tendremos que colocarnos mirando de frente hacia una ventana para contar con luz natural que siempre nos favorecerá y de espaldas a una pared blanca. Cuantas menos distracciones haya en nuestro fondo, más atención podremos captar hacia nosotros y lo que estamos diciendo.

En tanto, la Jefa de RRHH da inicio a la entrevista explicando algunos detalles acerca del puesto y la organización y luego, se le solicita a cada uno de los 2 candidatos que se presenten y hablen de sí mismos.

Así como en una entrevista grupal presencial es importante que cada persona aguarde su turno para hablar y no interrumpa a los demás candidatos, en una entrevista virtual es fundamental mantenernos silenciados o muteados hasta que sea nuestro turno. De esta manera minimizamos los sonidos de fondo de nuestro espacio y haremos que la entrevista sea más amena y con menos interrupciones. Por ejemplo, habrán notado que resulta bastante molesto escuchar la interferencia y los ruidos de fondo en los momentos en que habla la evaluadora Andrade.

En el caso de esta entrevista grupal, además de realizar algunas preguntas, los candidatos deberán participar de dinámicas que evaluarán sus perfiles y conocimientos para el puesto.

Luego de la dinámica, una de las entrevistadoras da cierre a la reunión agradeciendo a ambos candidatos por su tiempo y les explica que les comunicarán los pasos a seguir por teléfono o correo electrónico.

VIDEO 8

Ahora veremos el último video. Analizaremos una entrevista grupal presencial con cuatro candidatos que se postulan al puesto de Atención al Público de un emprendimiento. Sin más comencemos, ¿qué les parece?

Bien, la entrevista comienza con la presentación de cada uno de los postulantes para que los entrevistadores puedan conocer su perfil un poco más en detalle. Luego, les consultan acerca de sus experiencias previas y si están estudiando alguna carrera.

Como podemos ver, los postulantes esperan su turno para hablar y esto hace que la entrevista se vuelva mucho más ordenada y estructurada, lo que permitirá a los entrevistadores relevar la mayor cantidad de información acerca de cada uno de los candidatos.

Luego de las presentaciones y las preguntas principales que realizaron los entrevistadores, pasan a proponerle a los candidatos realizar una dinámica muy interesante, que consiste en venderle una medialuna a otro de los postulantes. De esta manera, quienes dirigen la entrevista pueden ver a los postulantes en acción y evaluar sus habilidades.

Cabe destacar que las entrevistas grupales presentan una oportunidad excelente para desarrollar este tipo de dinámicas, que en una instancia individual sería más difícil de aplicar.