

DCS

\$50²

Dept. de Psicología

UNIVERSIDAD DE MONTERREY

~~97559~~

UNIVERSIDAD DE MONTERREY

A

Examen presentado el 12 de junio / 89.

BIBLIOTECA

BIBLIOTECA

UNIVERSIDAD DE MONTERREY

DIVISION DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

" LA IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA
EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL "

040.15
E 43 i
1989

901870

MONOGRAFIA

PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS EN OPCION AL GRADO DE

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

POR

JOSE LUIS ELIZONDO FLORES

MONTERREY N.L.

JUNIO DE 1989.

A DIOS :

Gracias, por haberme concedido tener dos carreras profesionales, le estoy agradecido por escuchar mis palabras y que me halla orientado para que saliera avante con mi anhelo.

A MIS PADRES :

Les agradezco infinitamente, el haberme brindado apoyo moral y económico, con el cual he logrado terminar con éxito mi segunda carrera profesional.

Gracias, por tener paciencia y ayudarme para que siguiera preparandome profesionalmente.

A LUPITA :

Le estoy agradecido por la paciencia y el apoyo moral que ha tenido conmigo, con el cual me ha ayudado a terminar la carrera profesional con éxito.

A MIS HERMANOS :

Con cariño, por apoyarme en distintas formas y tener confianza en mí. Sigam adelante " Querer es poder ".

A LIC. CARLOS DIAZ ESPARZA :

Gracias, por ser mi asesor educativo durante el tiempo que cursé la carrera de psicología y por brindarme siempre diferentes alternativas para obtener el título profesional.

A LICS. CARLOS, HUGO, ALICIA :

Expreso mi gratitud a ellos, por las sugerencias y observaciones para mejorar el material de la monografía.

MUESTRAME TU MONTAÑA

(Roger Whitaker)

TODOS TENEMOS EN LA VIDA UNA MONTAÑA QUE VENCER
POR ESO NO QUIERO TUS MISERIAS, NI QUIERO OIRTE SUSPIRAR,
NI QUIERO ESCUCHAR TUS LAMENTOS, TAMPOCO DESEO VERTE LLORAR,
Y NO ME HABLES DEL AYER QUE PERTENECE AL PASADO Y NO VOLVERA,
Y NO ME PIDAS QUE OFREZCA MI HOMBRO PARA APOYAR TU CABEZA
PORQUE ESA NO ES LA FORMA DE AYUDARTE.
SOLO TE DIGO A TU MONTAÑA DEBES VENCER,
A TU MONTAÑA TE AYUDARE A LLEGAR,
HOMBRE, DEBES APRENDER A NO DOBLEGARTE CON EL TIEMPO,
LAS TRAGEDIAS COMO LAS GRANDES ALEGRIAS
DEBEN SER EL CRISOL DONDE SE FUNDE LA ENTEREZA,
DEBES DE MIRAR SIEMPRE ADELANTE Y SI AUN SIGUES DESORIENTADO
TE VUELVO A DECIR: A TU MONTAÑA DEBES VENCER,
A TU MONTAÑA TE AYUDARE A LLEGAR.
TOMA MI MANO Y AFIRMA TUS PIES EN LA TIERRA,
LA VIDA ES UN LARGO CAMINO POLVORIENTO
POR EL QUE TODOS DEBEMOS TRANSITAR.
SI AUN TE QUEDA ALGUNA DUDA LO DIRE UNA VEZ MAS
NO QUIERO OIR TUS MISERIAS SOLO QUIERO AYUDARTE Y PARA ESO
A TU MONTAÑA DEBES VENCER,
A TU MONTAÑA TE AYUDARE A LLEGAR.
MUESTRAME TU MONTAÑA, ENFRENTATE A LA REALIDAD
Y CUANDO LLEGUES A LA CUMBRE HABRAS ENCONTRADO LA FELICIDAD.

VALOR MENTAL

(ANONIMO)

SI PIENSAS QUE ESTAS VENCIDO, LO ESTAS;
SI PIENSAS QUE NO TE ATREVES, NO LO HARAS;
SI PIENSAS QUE TE GUSTARIA GANAR
PERO NO PUEDES, NO LO LOGRARAS;
SI PIENSAS QUE PERDERAS, YA HAS PERDIDO;
PORQUE EN EL MUNDO ENCONTRARAS QUE EL
EXITO COMIENZA CON LA VOLUNTAD DEL HOMBRE;
TODO ESTA EN EL ESTADO MENTAL.
PORQUE MUCHAS CARRERAS SE HAN PERDIDO
ANTES DE HABERSE CORRIDO,
Y MUCHOS COBARDES HAN FRACASADO
ANTES DE HABER SU TRABAJO EMPEZADO.
PIENSA EN GRANDE Y TUS HECHOS CRECERAN;
PIENSA EN PEQUEÑO Y QUEDARAS ATRAS;
PIENSA QUE PUEDES Y PODRAS;
TODO ESTA EN EL ESTADO MENTAL.
SI PIENSAS QUE ESTAS AVANTAJADO LO ESTAS;
TIENES QUE PENSAR BIEN PARA ELEVARTÉ;
TIENES QUE ESTAR SEGURO DE TI MISMO
ANTES DE INTENTAR GANAR UN PREMIO.
LA BATALLA DE LA VIDA NO SIEMPRE LA GANA
EL HOMBRE MAS FUERTE O EL MAS LIGERO;
PORQUE TARDE O TEMPRANO, EL HOMBRE QUE GANA,
ES AQUEL QUE CREE PODER HACERLO.

INDICE

Pág.

INTRODUCCION	
ANTECEDENTES HISTORICOS	
I.- DEFINICIONES DE LA ENTREVISTA.....	1
II.- DESARROLLO DE LA ENTREVISTA	
1.- Técnicas de la entrevista.....	3
2.- Fases de la entrevista.....	5
3.- Tipos de la entrevista.....	7
4.- Metas de la entrevista.....	8
5.- Limitaciones de la entrevista.....	10
6.- ventajas de la entrevista.....	12
III. LA ENTREVISTA DENTRO DE LA EMPRESA.....	13
1.- Modelo # 1.....	14
2.- modelo # 2.....	15
IV.- EL PSICOLOGO EN LA ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSONAL.	17
1.- Cualidades del entrevistador.....	19
2.- Prejuicios del entrevistador.....	20
Lo que se debe evitar.....	21
3.- Selección de los entrevistadores.....	22
V.- RASGOS DE LA PERSONALIDAD EN EL ENTREVISTADO :	
TIMIDO, EXTROVERTIDO, MANIPULADOR, EMBUSTERO.....	24
CONCLUSIONES.....	26
BIBLIOGRAFIA.....	29

INTRODUCCION

Nuestro avance tecnológico y por consiguiente económico exige el ingreso constante de empleados en el conglomerado de empresas que buscan simultáneamente lograr el desarrollo propio y de sus colaboradores.

Por esto es necesario emplear constantemente el personal capacitado, a quien se le otorga la tarea de lograr en el menor tiempo posible que México sea un país sobresaliente en su continua competencia, por lograr un mejor papel y dar a conocer la calidad de sus habilidades.

Nosotros, como profesionales especializados en psicología laboral, tenemos el compromiso de ser realmente objetivos en integrar a la empresa los recursos humanos necesarios que obtenemos con la adecuada selección y reclutamiento de los mismos.

Por lo anterior es mi especial inquietud elaborar un estudio basado en el tema de la monografía, la importancia de la entrevista en el proceso de selección de personal, en el desarrollo de recursos humanos en las empresas.

Deseo que esta monografía aumente el interés en aquellas personas dedicadas al área de psicología industrial por realizar futuros estudios objetivos, que contribuyan a mejorar el proceso de selección de personal, y por lo tanto efectuar mejores contrataciones.

ANTECEDENTES HISTORICOS

La entrevista es una técnica antigua en forma de diálogo era utilizada por nuestros antepasados cómo Platón y Aristóteles y en el siglo pasado se le dio más importancia a la entrevista psicológica, por ejemplo Freud, W. James, con su combinación de filosofía y teología, Kurt Lewin y Wolfgang Kohler, en su psicología de la forma de origen alemán, ésta es de gran utilidad para diversos tipos de psicoterapias.

Teoría psicoanalítica: Sigmund Freud, descubridor del psicoanálisis, aún si la teoría no es aceptada completamente por todos los psicólogos. Corriendo el riesgo de simplificar al máximo la teoría de Freud, es posible decir que él dividió a la personalidad humana en tres elementos: el id, el ego, y el superego. El id busca la gratificación inmediata de sus deseos sin consideración de las consecuencias. El ego se comporta realísticamente; es análogo a sí mismo. El superego corresponde a la conciencia moral de una persona.

El ego se esfuerza por integrar a la personalidad y por equilibrar las demandas del id, y del superego. Dado que las demandas del id se encuentran en oposición con las del superego, podrían producir en el individuo gran ansiedad si fueran expresadas conscientemente. Por lo tanto, las exigencias del id comúnmente están disfrazadas y el individuo no es consciente de ellas. Estos deseos inconscientes influyen en el comportamiento. (Morgan, 1975, p. 7).

En la entrevista de selección de personal debe evitarse el psicoanálisis al candidato. La mayor parte de los entrevistadores no están calificados para hacer esto, y los datos obtenidos son insuficientes para tal cometido. Más aún, sería irrelevante para el propósito de la entrevista; sería de valor dudoso para predecir el éxito del solicitante en el trabajo. (Morgan, 1975, p. 7).

Psicología Social: A través de los años, varios investigadores han estudiado los motivadores y factores de protección de las personas en situaciones sociales.

Los motivadores llevan a una persona a ser productiva mientras que los factores de protección tan solo evitan la insatisfacción. Frederick Herzberg refirió cinco motivadores: el trabajo mismo, el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el progreso; y cinco factores de protección La política y la administración de la compañía, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. (Morgan, 1975, p. 8).

La psicología social es útil en el análisis de la información obtenida de la entrevista. El entrevistador aprende a buscar los motivadores del solicitante. Reconoce que el individuo no sobrevivirá y destacará a menos que su ambiente de trabajo tenga motivadores y no solamente factores de protección. (Morgan, 1975, p. 8).

Psicología de la forma: Los escritos de Wolfgang Kohler y Kurt Lewin han sido importantes. Una gran parte de la teoría de la forma trata de las percepciones y enfatiza la importancia de la situación. Las expectativas del observador.

Las relaciones entre las partes percibidas de un campo y el todo tienen también importancia. Un entrevistador necesita estar consciente de su propia situación o perspectiva cuando habla un candidato. Las expectativas del candidato y las del entrevistador pueden ser bastante diferentes y la aclaración de cualesquiera diferencias hará más fácil la entrevista.

(Morgan, 1975, p.8)

Teoría Dinámica: Uno de sus exponentes ha sido Henry Murray, él y sus colegas presentaron un sistema de necesidades y presiones que ayudará a explicar la interacción de un individuo con su medio ambiente. Por una parte, existen variadas necesidades, deseos o estados corporales dentro del individuo que exigen satisfacción o acción. Por otra parte, el ambiente ofrece una variedad de presiones que actúan sobre el individuo y demandan respuestas posteriores. (Morgan, 1975, p. 9).

La teoría dinámica resulta útil para el área industrial, ya que los entrevistadores analizan la información de la entrevista, debe estudiar los logros del solicitante e identificar las necesidades que son importantes en su vida. El entrevistador debe también tener en mente el tipo de presiones impuestas por el trabajo para el cual está siendo considerado candidato.

(Morgan, 1975, p.9).

Psicoterapia: muchos psicólogos y psiquiatras han aportado ideas al campo de la psicoterapia. Carl Rogers es identificado con la terapéutica no directiva, está refleja y aclara el contenido emocional de las respuestas del paciente. El terapeuta espera que el cliente asuma la responsabilidad de la resolución de sus problemas.

La entrevista para contratación es más bien una situación diagnóstico que terapéutica, algo del enfoque Rogeriano en cuanto a la reflexión y clarificación puede ser útil y apropiado.

(Morgan, 1975, p. 9).

Cuando se evalúa un candidato, el entrevistador debe tener en mente el concepto de autorealización. Un trabajo o carrera puede ser una oportunidad importante para que el candidato realice su potencial completo. Idealmente debe de ayudarle a llegar a ser lo que es capaz de ser. (Morgan, 1975, p. 10).

DEFINICIONES DE LA ENTREVISTA

Las observaciones que siguen explican por qué es difícil dar una definición completa de la técnica de la entrevista.

La primera es de Bingham y Moore: " La entrevista es una conversación seria, que se propone un fin determinado, distinto del simple placer de la conversación ". Le reconocen estos autores tres funciones: recoger datos, informar y motivar. (Nahoum, 1976, p. 6).

La segunda es de Symonds, quien escribe : " La entrevista es un método para reunir datos durante una consulta privada o una reunión; una persona que se dirige al entrevistador, responde a las preguntas relacionadas con la encuesta emprendida o con el tema a tratar... Este método puede comportar la aplicación de las técnicas de observación y de estimación y tiene aspectos comunes con la técnica del cuestionario " . (Nahoum, 1976, p. 7).

Entrevista de selección: Evaluar a un candidato con fines de contratación, ascensos o transferencias.

(Blum, 1983, p. 208).

Entrevista: Es una forma de comunicación interpersonal, que tiene por objeto proporcionar o recabar información o modificar actitudes, y en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones. (Arias Galicia, 1987, p. 265).

En base a lo anterior podemos concluir que: la entrevista tiene un propósito definido y es un evento planeado más que un suceso, además involucra aspectos de la comunicación que el simple hablar y escuchar.

El principal propósito de una entrevista de selección de personal consiste en determinar la adecuación de un candidato para una oportunidad específica en una organización dada, pero también sirve para proporcionar al solicitante de información acerca del trabajo, las políticas de la organización y los requisitos que deberá reunir para un puesto determinado.

(Blum, 1983, p. 9)

TECNICAS DE LA ENTREVISTA

CONFRONTACION

Esta técnica es especialmente aplicable para los entrevistados que tratan de sorprendernos exagerando sus capacidades o conocimientos y consiste en pedirles datos y pruebas objetivas sobre lo que se sospecha que está exagerado, por ejemplo: (área industrial).

Si dice que sabe hablar muy bien el inglés, pedirle que hable en inglés.

Si dice que fue el jefe de su departamento pedirle que especifique características de la empresa tales como: tamaño, número de personas en su departamento, características de sus subordinados.

PRESION DE TIEMPO

Sirve para explorar la capacidad de organización cuando se está bajo un límite de tiempo, ejemplo:

" Le voy a pedir que en cinco minutos haga un resumen de su experiencia de trabajo ".

" Tenemos treinta minutos para realizar su entrevista ".

USO DEL AGRADO

El entrevistado está hablando y el entrevistador hace gestos de aprobación como dando a entender que el entrevistador está de acuerdo con lo que el entrevistado está diciendo.

Esta técnica permite observar cómo reacciona el entrevistado ante el apoyo.

USO DEL DESAGRADO

Es la técnica contraria a la anterior, se trata de hacer gestos como indicando que no lo está haciendo muy bien el entrevistado, que lo está diciendo no es bueno para el puesto que está solicitando.

Esta técnica permite observar cuanta seguridad tiene el individuo en sí mismo, si es capaz de mantener su juicio firme o bien por el contrario reaccionar con inseguridad o nerviosismo y trata de retractarse y de complacer.

PRESION EMOCIONAL

Consiste en decirle al entrevistado más o menos lo siguiente:

" En lo que me ha dicho hasta ahora parece que todo está muy bien y no creo que sea cierto ". O " Lo siento mucho pero no creo que todo sea tan bien como usted dice ".

Esta técnica permite observar el grado de control emocional que el individuo tiene en sí mismo.

FASES DE LA ENTREVISTA

FASE INICIAL

Durante la iniciación del proceso de entrevista, el entrevistador, al mismo tiempo que empieza a recabar información de los datos básicos de identificación, trata de establecer un adecuado rapport con el entrevistado. Una frase amable, un cierto grado de identificación con el entrevistado, quizás ayuden a romper el hielo inicial que casi siempre se encuentran al comienzo de la entrevista.

(Arias Galicia, Fernando, 1987, p. 266).

FASE MEDIA

En esta fase de la entrevista es importante ir centrando al entrevistado, con mucha habilidad y sutileza, en los datos que se desea obtener de él.

En la fase media de la entrevista se recolecta la información necesaria de acuerdo a los objetivos que siga el entrevistador. (Arias Galicia, Fernando, 1987, p.267).

FASE FINAL

Cierre de la entrevista:

Faltando 5 ó 10 minutos para terminar la entrevista es conveniente anunciar que se acerca el final, frases como:

" Antes de terminar voy a hacerle dos preguntas ".

" Nos estamos acercando al final, pero antes quisiera que me diga... ". (Arias Galicia, Fernando, 1987, p. 268).

En la fase final de la entrevista se le debe informar al entrevistado qué va a suceder por ejemplo:

" Le avisaremos por carta la decisión a la que llegamos ".

" Comuníquese conmigo el próximo viernes 11 de marzo a las 5 p.m. ".

Es importante hacerle sentir al entrevistado que la entrevista ha sido útil, no dejar que se vaya con la idea de que salió derrotado.

(Arias Galicia, Fernando, 1987, p. 268).

TIPOS DE LA ENTREVISTA

El estilo que usa el entrevistador durante la entrevista, se puede clasificar como:

a).- Dirigida.

b).- No dirigida.

Se puede usar los términos de orientada o libre, activa o pasiva, de acuerdo al papel que adopte el entrevistador.

Se describe a la entrevista no dirigida como sigue: Una vez que se ha explicado el fin de la entrevista, se le permite al entrevistado que escoja el tema del que desee hablar, siempre y cuando siga hablando espontáneamente, el entrevistador sigue las ideas llevando una secuencia mostrando un verdadero interés en lo que dice el entrevistado. Si hace falta hacer preguntas será en una forma no comprometida, sin sugerir la respuesta. En la entrevista no dirigida el entrevistador toma un papel fundamentalmente pasivo y permite que el entrevistado decida lo referente al tópico y lo que decida hablar sobre él.

En contraste, en la entrevista dirigida, con objeto de cubrir el máximo de material en una sola entrevista, es necesario hacer preguntas tan rápidamente como el sujeto las pueda comprender y responder. Este método tiene la ventaja de que el sujeto responda espontáneamente sin mucha premeditación. En este tipo de entrevista el entrevistador orienta activamente al entrevistado a través de una serie de tópicos predeterminados. (Pigors Paul, 1984, p. 195-196).

METAS DE LA ENTREVISTA

La entrevista es el contacto entre el entrevistado y la compañía, a través del cual el solicitante de empleo puede darse cuenta de los requerimientos necesarios para ocupar un puesto, por lo tanto el entrevistador se fija metas para hacer una mejor selección del personal.

A continuación se mencionará algunas metas que se han determinado en la entrevista durante el proceso de selección de personal:

1.- Ser una herramienta de selección de personal: para eliminar o aceptar a los solicitantes de empleo y a su vez la entrevista es útil para candidatos que requieren ascensos de acuerdo a sus aptitudes para desempeñar el puesto, podrán ser aceptados o rechazados para desempeñar el puesto.

2.- Tener oportunidad de juzgar las cualidades del solicitante para realizar una cuidadosa selección y una correcta colocación. El entrevistador por lo tanto, juzgará al entrevistado con base en los requisitos del puesto y sus cualidades personales, ya que si no toma en cuenta estos factores, su decisión será parcial e injusta.

Muchas veces la necesidad de trabajo del entrevistado o el deseo de cubrir vacantes hacen que el entrevistador se aleje del precepto a observar. Si el entrevistador no sigue una línea de conducta definida, los resultados serán desastrosos puesto que habrá en la empresa hombres descontentos y su productividad y rendimiento serán bajos.

- 3.- Crear una buena imagen con respecto a la compañía.
- 4.- Proporcionar datos al entrevistado acerca del trabajo y de la empresa, para habilitarlo e informarle, de manera que si es contratado ingresará a la empresa con conocimientos de causa.
- 5.- Para iniciar una relación perdurable, basada en la confianza y entendimiento entre la empresa y el nuevo empleado.
- 6.- Promover actitudes de simpatía hacia la empresa aunque el entrevistado no llegue a ingresar a ella. Hay que tomar en cuenta que el entrevistado forma parte del público y que las impresiones obtenidas en la entrevista van a ser transmitidas a su familia y a sus amigos.
- 7.- Determinar la adecuación de un candidato para una oportunidad específica en una organización dada.

(Smith Henry, 1983, p.78)

En base a lo anterior podemos concluir lo siguiente:

La identificación de metas en la entrevista permite hacer una mejor selección de personal para eliminar o aceptar a los solicitantes de empleo.

LIMITACIONES DE LA ENTREVISTA

El presidente de una compañía se preguntará por qué aprendía mucho más de sus hombres cuando los visitaba en el campo que cuando ellos lo veían en su oficina. No se daba cuenta de que el mobiliario de la oficina de un presidente refleja con frecuencia su elevado puesto y establece una barrera en la comunicación.

Al ser realizada una entrevista por alguno de los supervisores, puede ser una limitación debido a que es una figura autoritaria.

Una barrera importante radica en la situación misma de la entrevista. La persona consciente de que esta siendo evaluado, con el interés de ser aceptado, se comportará lógicamente con cierta artificialidad.

COLOR DEL AMBIENTE O LUGAR : Procurar que los colores del lugar de la entrevista no sean deprimentes ni excitantes, debe ser alegre y a la vez proporcionar tranquilidad al candidato o persona solicitante de una entrevista.

AMBIENTE DONDE SE APLICA : Los lugares ruidosos pueden provocar tensiones en las personas y los lugares muy tranquilos, pueden presentar ansiedad en las personas. Es importante cómo reacciona el candidato cuando es expuesto a ambientes tensionales, para saber cómo procederá en el puesto que se le asignará.

TELEFONO DURANTE LA ENTREVISTA : Las llamadas telefónicas durante la entrevista son un problema, pueden provocar ansiedad.

EL LENGUAJE UTILIZADO : Es lógico pensar que para una efectiva comunicación se debe usar un lenguaje común pero esto no indica que el entrevistado adopte un vocabulario y un nivel del lenguaje común.

COMUNICACION DEL INDIVIDUO : La falta de comunicación del solicitante o candidato, puede deberse a varios factores, ser presionado en la situación de entrevista.

FALTA DE EMPATIA CON EL ENTREVISTADOR : Lo cual no ayudará a facilitar la entrevista con el candidato o solicitante de empleo.

VENTAJAS DE LA ENTREVISTA

- 1.- Obtener información de la persona que está solicitando el empleo, además de conocer sus inquietudes y aspiraciones, así como su forma de vida social y familiar.
- 2.- La entrevista posee un valor importante, porque de ésta depende en gran parte colocar el candidato adecuado en el puesto apropiado.
- 3.- Al entrevistar a una persona se puede determinar si es aceptado o rechazado el solicitante de empleo y se pasa al siguiente paso del proceso de selección que es la aplicación de tests psicológicos.
- 4.- Las personas que son aceptadas estarán más satisfechas y contentas si el empleo que desempeñan es adecuado a sus habilidades y potencialidades y así tendrán mayor posibilidad de éxito.
- 5.- La entrevista de selección de personal va a dar a la empresa mayores beneficios como pueden ser la satisfacción en el trabajo del solicitante y un incremento en la producción para la empresa.

LA ENTREVISTA DENTRO DE LA EMPRESA

AREA INDUSTRIAL.

La entrevista psicológica como el principal instrumento del psicólogo nos facilita la cooperación de los nuevos candidatos, para llegar a conocer lo que la empresa desea saber de éstos.

Así pues, aunque la entrevista no sea el único instrumento de información, sí es uno de los más indispensables para el entrevistador.

Mediante la entrevista sabremos si el solicitante ha tenido estudios adecuados, entrenamientos y experiencias de trabajos en alguna posición en particular. También nos proporciona información acerca de la personalidad del candidato, actitudes, motivaciones, carácter y temperamento. Este tipo de características personales, a menudo determinan como se desenvolverá, que progreso logrará y el tiempo estimado que permanecerá dentro de la organización.

A continuación presentaremos algunos modelos de entrevista que se aplican en el proceso de selección de personal.

(MODELO # 1)

Fecha:

Nombre:

Estado civil:

Edad:

Estatura:

Peso:

Lugar de Nacimiento:

Ocupación que tiene actualmente:

Estudios Cursados: Primaria () Secundaria () Preparatoria ()
Profesional () Técnico () Otros ().

Lugar y Nombre de los dos últimos trabajos.

Qué actividades ha desarrollado

Cómo se enteró que había trabajo aquí.

Por qué desea trabajar en esta empresa.

Qué es para usted esta empresa.

Qué trabajo le gustaría desempeñar.

Si usted trabajara aquí le gustaría lograr.....

Cuáles son sus metas profesionales.

Qué piensa hacer para lograrlo.

Qué espera de su jefe inmediato.

En trabajos anteriores fue cumplido.

En trabajos anteriores tuvo problemas graves.

(MODELO # 2)

DATOS PERSONALES

Nombre:

Edad:

Sexo:

Estado civil:

Lugar de Nacimiento:

Lugar de residencia:

Puesto deseado:

ESTADO DE SALUD

Bueno () Malo () Regular ()

¿ Padece alguna enfermedad ?

DATOS FAMILIARES

Estudios realizados:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Profesional ()

Técnico () Otros () Idiomas ().

MOTIVOS DE ENTREVISTA:

IMPRESION INICIAL:

EXPERIENCIA DE TRABAJO:

INTERESES Y ACTIVIDADES:

PERFIL DE PERSONALIDAD:

- a) Responsabilidad.
- b) Sociabilidad.
- c) Cooperación.
- d) Creatividad:
- e) Iniciativa.
- f) Tolerancia a la presión.

(Morgan, 1975, p. 40)

EL PSICOLOGO EN LA ENTREVISTA DE SELECCION DE PERSONAL

Las funciones del psicólogo en la selección de personal son muy importantes, porque tiene la responsabilidad de predecir si el solicitante o candidato actuará o no con satisfacción y si es el más adecuado para el puesto ofrecido ante los diferentes candidatos.

La responsabilidad del psicólogo es doble pues por una parte, respecto a la empresa, tratará de que cada solicitante colocado en un puesto, realice su tarea del mejor modo posible y por la parte del solicitante tiene la responsabilidad de que sus cualidades sean cuidadosamente valoradas, de modo que si acepta el puesto asegure una cierta probabilidad de satisfacción en el trabajo.

La función del psicólogo consiste en apreciar la adecuación a los puestos disponibles, por lo tanto formulará diagnósticos y pronósticos de aptitud.

En la entrevista de selección de personal los temas a tratar serán referentes a puestos que se encuentren vacantes por lo cual el psicólogo debe haber estudiado las características, naturaleza, condiciones físicas del trabajo, cualidades de parte del candidato a ocupar el puesto requerido.

El psicólogo debe hacer uso de todos los conocimientos que tenga sobre los procesos dinámicos de la conducta humana, que se adquieren a través de la teoría y de la experiencia propia.

El psicólogo deberá tener el conocimiento completo de los requisitos y condiciones de trabajo aportados por el análisis de puestos, para así poder seleccionar la batería de pruebas a aplicar.

El procedimiento de selección de personal es un sistema que consta de varias fases estructuradas y definidas, a través de las cuales el psicólogo logra la evaluación global del aspirante, permitiéndole diagnosticar y predecir el fracaso o éxito que el solicitante podrá tener en el empleo.

(Dunnette, 1984, p. 217 a 221)

CUALIDADES DEL ENTREVISTADOR

A continuación se cita algunas cualidades que deberá reunir el entrevistador durante la entrevista de selección de personal:

- 1.- Habilidad para hacer que la gente se sienta cómoda.
- 2.- Habilidad para establecer rapport.
- 3.- Sensibilidad.
- 4.- Tener una personalidad equilibrada emocionalmente.
- 5.- Habilidad para hacer contacto con la gente.
- 6.- Capacidad de observación.
- 7.- Habilidad para escuchar más que hablar.
- 8.- Manejo de lenguaje.
- 9.- Facultad crítica y objetiva para juzgar a la gente.
- 10.- Habilidad para hacer que la gente responda con sinceridad.

(Dunnette, 1984, p. 255, 256, 257)

Por lo anterior se ha llegado a la siguiente conclusión:

Las cualidades del entrevistador son importantes puesto que el entrevistador se encuentra en una posición clave como mediador o distanciador entre la organización y el candidato.

PREJUICIOS DEL ENTREVISTADOR Y LO QUE SE DEBE EVITAR

Todos tenemos nuestros prejuicios, aceptamos con mayor facilidad cierto tipo de personas; algunos de estos prejuicios son conscientes y se les reconoce fácilmente, otros no se les ubica con facilidad debido quizás a que son inconscientes.

Los prejuicios son universales, por lo tanto no es posible pedir al entrevistador que esté completamente libre de ellos, lo que si es probable es pedirle que reconozca sus prejuicios y se de cuenta de ellos al valorar los datos en la entrevista.

Lo anterior es un problema del que ha de preocuparse el entrevistador por superarlo. La existencia de prejuicios por parte del entrevistador afecta el juicio de ciertos tipos de personas, y se puede producir una selección de nuevos empleados en la empresa en base a convencionalismos más que en datos concretos, incluso los prejuicios pueden influir en la interpretación que el entrevistador dé a los hechos presentados en la entrevista por el solicitante.

(Siegel, 1981, p. 178, 179)

SE DEBE EVITAR

Demasiada afabilidad : Muchas personas creen que, antes de pasar al tema de la entrevista, particularmente han de procurar que el entrevistado se sienta en confianza hablando primero de una cuestión cualquiera sin relación alguna con el tema a tratar. Existen ocasiones en que la afabilidad resulta útil. Sin embargo, el entrevistador debe tener cuidado de no emplearla más que en las ocasiones en las cuales verdaderamente disminuya la angustia.

Preguntas directas : Uno de los errores en que más a menudo incurren los entrevistadores con poca experiencia es transformar la entrevista en un juego de preguntas. En pocas ocasiones sabe el entrevistador cuáles son las preguntas correctas que tiene que hacer; si lo sabe posiblemente conoce también las respuestas. El problema suele ser más complejo de lo que parece a primera vista y las preguntas directas tienden a limitar la entrevista; hay entrevistados que procuran decir todo aquello que habrá de agradar al entrevistador, a menudo las preguntas directas llevan implícita la respuesta deseada por el entrevistador o al menos dan una salida o tip al solicitante.

Si el entrevistador quiere obtener lo que el candidato piensa, tiene que dejar la situación lo más libre posible para permitir que el solicitante haga hincapié en lo que es importante para él. Si es posible evitar las preguntas que su respuesta sea un si o no, porque este tipo de preguntas limitan la conversación.

SELECCION DE LOS ENTREVISTADORES

Es evidente que las personas varían enormemente en cuanto a sus habilidades potenciales como entrevistadores; por lo tanto, se llega a la conclusión de que, para obtener entrevistas con éxito es necesario realizar principalmente una cuidadosa selección de los entrevistadores.

Existen personas que piensan que serían muy buenos entrevistadores porque se interesan mucho por la gente, pero para actuar con éxito en el campo de la entrevista hace falta mucho más que un simple interés por la gente. A pesar de que dicho interés ha de tenerse en cuenta, ya que uno de los elementos más importantes con los que se trata es la gente, la entrevista es, sobre todo un proceso sistemático y debe basarse en una información objetiva acerca de la gente a la cual se va a entrevistar. No existen posiblemente pruebas que distingan al buen entrevistador del malo, por lo tanto el criterio que se sigue generalmente, es el de tomar en cuenta la experiencia y el entrenamiento que en estas actividades ha tenido el individuo es decir, que para juzgar a un buen entrevistador, es necesario aquilatar el trabajo que ha realizado anteriormente en este tipo de actividades y los resultados que ha obtenido en la contratación de personal adecuado a los puestos.

La entrevista constituiría un instrumento mucho más eficaz, si los entrevistadores fueran seleccionados cuidadosamente sobre la base de sus capacidades de pronosticar el éxito de los candidatos propuestos para futuros empleos.

En la selección de los entrevistadores de candidatos, las empresas tienen que depender principalmente de su propio conocimiento sobre la práctica que posean los entrevistadores y de su experiencia.

La validez de los juicios de cada entrevistador deberá determinarse de acuerdo al éxito logrado por los candidatos colocados bajo su responsabilidad.

Aquellos entrevistadores que resulten ineficaces deberán ser transferidos a otras tareas, o bien sometidos a un adiestramiento de especialización. Indudablemente no es conveniente conservar a un entrevistador, si es incapaz de juzgar a los aspirantes que se desempeñarán con éxito y quienes serán un fracaso.

(Dunnette, 1984, p. 245)

RASGOS DE LA PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ENTREVISTA

Durante el proceso de la entrevista se encontrará con personalidades variadas como:

TIMIDO

La ansiedad es lo que inhibe y también un sentimiento de inseguridad, el medio más adecuado es proporcionarle apoyo. El entrevistador debe hablar hasta que logre conquistar la confianza del sujeto inhibido.

(Cuel José, 1983, p. 89)

EXTROVERTIDO

Lo contrario a lo anterior, el rapport debe de ser corto y en muchos casos se deja que el sujeto lo haga, no necesita grandes muestras de afecto y apoyo por parte del entrevistador, lo que busca es demostrar que es independiente y capaz de llevar a cabo cualquier situación.

(Cuel José, 1983, p. 90)

MANIPULADOR

Este tipo de personas trata de manejar a las personas por medio de la adulación; la técnica del entrevistador es controlar sus propias necesidades de ser adulado y no apartarse de las metas trazadas en su plano de entrevistador. Deberá tener especial cuidado de observar si se están cumpliendo sus objetivos o se está dejando engañar por un sujeto hábil.

EMBUSTERO

La mayoría de las personas, tendemos a explicar las cosas un poco más de lo que realmente son. Esta actitud es muy común en candidatos para puestos de ventas y relaciones públicas, con frecuencia detrás de esta actitud existen sentimientos de inferioridad por lo que el entrevistador debe ser cauteloso al hacer juicios con este tipo de personas. La técnica utilizada para este tipo de personas es la confrontación.

Por las generalidades de los tipos de personalidades que se han mencionado anteriormente se ha llegado a la siguiente conclusión:

Es muy útil conocer las diferentes personalidades para realizar la entrevista de selección de personal con éxito, y a su vez el entrevistador pueda llevar a cabo adecuadamente la situación de entrevista y así logre los objetivos que se ha propuesto con resultados satisfactorios.

CONCLUSIONES

La entrevista para contratación de personal es una de las herramientas con que cuenta la dirección de personal, puesto que es la primera fase para la valoración y selección del candidato mediante el cual se va a determinar si es apto o no para el puesto requerido.

En la entrevista cualquier profesionista que la utilice podrá conocer diferentes aspectos de la vida pasada y actual del entrevistado.

La entrevista tiene como objetivo: obtener información de las personas entrevistadas, facilitarles información sobre el puesto vacante o influir sobre ciertos aspectos de su conducta.

Las entrevistas pueden ir desde una breve y superficial conversación hasta el análisis exhaustivo de las cualidades del solicitante.

Antes de llevar a cabo la entrevista con la persona se tiene que leer su solicitud para así llevar a cabo una planeación de la entrevista. Al entrevistar a una persona se sabrá si se puede aceptar o rechazar al solicitante o bien seguir al próximo paso que podría ser la aplicación de pruebas psicológicas.

La entrevista de selección de personal va a dar a la empresa mayores beneficios como pueden ser la satisfacción en el trabajo del solicitante y un incremento en la producción para la empresa.

En el transcurso de la entrevista se deben investigar del solicitante:

- a) Experiencia.
- b).- Escolaridad o estudios.
- c).- Situación familiar.
- d).- Aptitud para el trabajo.
- e).- Motivos de separación de trabajos anteriores.

La entrevista puede ser una herramienta eficaz, si los entrevistadores son seleccionados para pronosticar los éxitos de los candidatos propuestos para futuros empleos, ya que las empresas dependerán del conocimiento y práctica de ellos.

La responsabilidad del entrevistador es doble pues por una parte, respecto a la empresa, tratará de que el solicitante colocado en un puesto, realice su trabajo del mejor modo posible y por la parte del solicitante tiene la responsabilidad de que sus cualidades sean cuidadosamente valoradas, de modo que si acepta el puesto se le asegure una cierta probabilidad de satisfacción en el trabajo.

Un entrevistador debe tratar que el ambiente sea cómodo y agradable para la persona. Esto quiere decir mejorar el aspecto situacional de la entrevista para obtener información que sea necesaria.

El éxito del método de entrevistar dependerá de la forma de entrevistar por parte del entrevistador, no existe una fórmula que garantice el éxito.

He aprendido a través de la investigación que he realizado sobre la entrevista en el proceso de selección de personal, que es importante establecer un rapport antes de iniciar la entrevista porque disminuye la ansiedad del solicitante de empleo, permite obtener datos que se requieren de él para ocupar el puesto requerido en la empresa.

La entrevista es una herramienta útil en el proceso de selección de personal, pero es conveniente aplicar una batería de pruebas psicológicas para ampliar el margen de confiabilidad en la adecuada selección del solicitante de empleo.

He observado que para realizar una entrevista con éxito no existe un método que garantice el éxito, dependerá de las habilidades del entrevistador.

SUGERENCIAS :

- a).- Que se les dé entrenamiento a los entrevistadores sobre los requerimientos del puesto y las características necesarias de los solicitantes de empleo para que tengan un posible éxito en el empleo.
- b).- Los entrevistadores realicen entrevistas de prueba bajo la supervisión de entrevistadores con experiencia y les haga las observaciones sobre sus habilidades y defectos que encuentren al estar realizando las entrevistas.

BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia, Fernando. " administración de recursos humanos ". México: Editorial trillas, 1987.
- Blum, Milton. " psicología industrial ". México: Editorial trillas, 1983.
- Cuel, José. " teorías de la personalidad ". México: Editorial trillas, 1983.
- Dunnette, Mervin. " psicología industrial ". México: Editorial trillas, 1984.
- Morgan, H y Cogger, W. " el manual del entrevistador ". México: Editorial el manual moderno, 1975.
- Nahoum, Charles. " La entrevista psicológica ". Buenos Aires: Editoriasl kapelusz, 1976.
- Pigors, Paul y Nyers, Charles. " administración de personal ". México: Editorial cecsa, 1984.
- Reyes Ponce, Agustín. " administración de personal ". México: Editorial Cecsa, 1981.
- Sherman, Arthur. " administración de personal ". México: Editorial cecsa, 1982.

GRACIAS SEÑOR

(ANONIMO)

GRACIAS SEÑOR, POR TODO CUANTO ME DISTE EN EL
AÑO QUE TERMINA.

GRACIAS POR LA SALUD Y POR LA ENFERMEDAD,
POR LAS PENAS Y LAS ALEGRÍAS.

GRACIAS POR TODO LO QUE ME PRESTASTE
Y LUEGO ME PEDISTE.

GRACIAS SEÑOR, POR LA SONRISA AMABLE Y POR LA MANO AMIGA;
POR EL AMOR Y POR TODO LO HERMOSO
Y POR TODO LO DULCE;

POR LAS ESTRELLAS, POR LA EXISTENCIA
DE LOS NIÑOS Y DE LAS ALMAS BUENAS.

GRACIAS POR LA SOLEDAD, POR EL TRABAJO,
POR LAS INQUIETUDES:

POR LAS DIFICULTADES Y LAS LAGRIMAS.
POR TODO LO QUE ME ACERCO A TI.

GRACIAS POR HABERME CONSERVADO LA VIDA
Y POR HABERME DADO TECHO, ABRIGO Y SUSTENTO.

¿ QUE ME TRAERA EL AÑO QUE EMPIEZA ?

¡ LO QUE TU QUIERAS SEÑOR !

PERO TE PIDO FE PARA MIRARTE EN TODO
ESPERANZA PARA NO DESFALLECER Y CARIDAD PARA
AMARTE CADA DIA MAS Y PARA HACERTE AMAR A LOS QUE ME RODEAN.

DAME PACIENCIA Y HUMILDAD,
DESPRENDIMIENTO Y GENEROSIDAD

DAME, SEÑOR LO QUE TU SABES QUE ME CONVIENE
Y YO NO SE PEDIR

QUE TENGA EL CORAZON ALERTA, EL OIDO ATENTO,
LAS MANOS Y LA MENTE ACTIVAS.

Y QUE ME HALLE SIEMPRE DISPUESTO
A HACER TU SANTA VOLUNTAD

DERRAMA SEÑOR TUS GRACIAS
SOBRE TODOS LO QUE AMO

Y CONCEDE TU PAZ AL MUNDO ENTERO ! ASI SEA.

Siegel, Laurence. " psicología industrial ". México: Editorial cecsa, 1981.

Smith, Henry. " psicología de la conducta industrial ". México: Editorial Mc Graw Hill, 1983.

Yoder, Dale. " manejo de personal y relaciones industriales ". México: Editorial cecsa, 1982.

Zubizarreta, Armando. " la aventura del trabajo intelectual ". México: Editorial fondo educativo interamericano, 1983.

FE DE ERRATAS

PAGS.	ERRORES	CORRECCIONES
A.H.	psicoanaltica.	psicoanalítica.
13	psicológo.	psicólogo.
17	psicológo.	psicólogo.
18	psicológo.	psicólogo.
20	pobable.	probable.
21	confiabza.	confianza.
21	trsformar.	transformar.
23	deberás.	deberán.
29.	Editoriasl.	Editorial.