

# Etapas de la Entrevista

Las cinco etapas de una entrevista común son: preparación del entrevistador, creación de un ambiente de confianza o empatía, intercambio de información, terminación y evaluación.

**Preparación del entrevistador.** El entrevistador debe prepararse antes de comenzar la entrevista. Esta preparación requiere que se elaboren preguntas específicas de antemano. Las respuestas que se den a estas preguntas indicarán la idoneidad del candidato. Al mismo tiempo, el entrevistador debe considerar las preguntas que tal vez le hará el solicitante.

Como una de las metas del entrevistador es convencer a los candidatos idóneos de que acepten las ofertas de la empresa, los entrevistadores necesitan estar en posición de explicar las características y responsabilidades del puesto, los niveles de desempeño, el salario, las prestaciones y otros puntos de interés.

Es importante tener en cuenta que se deben evitar temas ajenos a la mera entrevista profesional. Por ejemplo, la afiliación religiosa del candidato o sus preferencias políticas, que son elementos que solo en casos extraordinarios podrían interferir con su desempeño normal.

**Creación de empatía.** La labor de crear un ambiente de aceptación recíproca corresponde al entrevistador, quien tiene la obligación de representar a su organización y dejar en los candidatos —incluso en quienes no sean contratados— una imagen humana y amistosa. El entrevistador puede iniciar con preguntas sencillas, como: “¿Tuvo dificultades para llegar a la empresa?”. Un entrevistador profesional evita las interrupciones telefónicas (incluyendo las llamadas a su teléfono celular). Los documentos ajenos a la entrevista no deben aparecer sobre la mesa. En general, el entrevistador recuerda que su actitud trasluce aprobación o rechazo; apruebe con la cabeza, mantenga una actitud descansada, poco tensa, sonría al saludar y también al despedir al candidato.

# Etapas de la Entrevista

**Intercambio de información.** El proceso de una entrevista de selección se basa en una conversación con el candidato. Con el fin de ayudar a crear un ambiente de confianza y adquirir información sobre el solicitante, algunos entrevistadores inician el proceso pidiendo al candidato que comente si tiene preguntas. Esta técnica establece una comunicación en dos sentidos y permite que el entrevistador empiece a evaluar al candidato con base en las preguntas que este último haya formulado. En general, el entrevistador procura formular sus preguntas de manera que le permitan adquirir el máximo de información. Es preferible evitar las preguntas demasiado vagas o abiertas.

Por ejemplo, si se le pregunta a un solicitante de trabajo si le gusta trabajar duro, no se le dejan muchas opciones. Por el contrario, si se le hace una pregunta como: “¿En qué forma estructuró usted la campaña de ventas de su compañía durante el año pasado?”, el panorama se torna por completo diferente.

**Finalización.** Cuando el entrevistador considera que va acercándose al punto en que ha completado su lista de preguntas y expira el tiempo planeado para la entrevista, llega el momento de concluir la sesión. Puede preguntarse al candidato, por ejemplo: “¿Tiene usted algún comentario o una pregunta final?”.

A continuación, el entrevistador puede resumir los siguientes pasos del proceso, que tal vez consistan en esperar a que la empresa se comuniquen por teléfono con el solicitante, o que este concierte una nueva cita. Independientemente de la opinión que se haya formado el entrevistador sobre la idoneidad del candidato, en este punto no es conveniente indicarle qué perspectivas tiene de obtener el puesto. Los siguientes candidatos pueden causar una impresión mejor o peor, y los otros pasos del proceso de selección podrían modificar por completo la evaluación global del candidato.

**Evaluación.** Después de que concluya la conversación, el entrevistador registra las respuestas específicas y sus impresiones generales respecto al candidato.