Herramienta de Muestra de Entrevista Conductual Estructurada del Programa de Credenciales

Preguntas y guía de puntuación

DirectCourse
ONLINE CURRICULA FOR LIFE IN COMMUNITY

El valor de las entrevistas conductuales estructuradas en un proceso de selección

Los proveedores de servicios humanos enfrentan muchos desafíos relacionados con la fuerza laboral. Esto es especialmente cierto en los roles de apoyo directo, donde las vacantes son numerosas, la rotación es frecuente, y el grupo disponible de trabajadores se ha reducido debido a cambios demográficos, entre otras razones. Al seleccionar candidatos para los puestos de profesional de apoyo directo (DSP, por sus siglas en inglés) o supervisor de primera línea (FLS, por sus siglas en inglés), puede existir presión para contratar candidatos que cubran las vacantes sin tomarse el tiempo necesario para comprender a fondo sus calificaciones, experiencias y actitudes hacia el apoyo a personas con discapacidades.

No usar estrategias de selección intencionales en el proceso de contratación puede empeorar considerablemente los problemas relacionados con la rotación de personal. Por ejemplo, es más probable que las nuevas contrataciones que no están preparadas o no encajan bien con el trabajo renuncien poco después de ser contratadas. Los empleados que permanecen, pero que no son aptos para sus funciones, no tendrán un buen desempeño. La rotación crónica y temprana, así como los compañeros de trabajo sin las destrezas necesarias o con actitudes negativas, también pueden afectar a los DSP o FLS con más antigüedad que anteriormente han sido empleados exitosos y comprometidos. Estos empleados pueden renunciar o tener dificultades para mantenerse comprometidos con sus funciones cuando enfrentan desafíos constantes con compañeros que no son aptos para los puestos de apoyo directo.

¿Qué es la entrevista conductual estructurada?

La entrevista conductual estructurada es una estrategia específica que se utiliza en las entrevistas y plantea preguntas diseñadas para obtener respuestas basadas en el comportamiento. Es una parte clave de un proceso de selección eficaz que tiene más probabilidades de encontrar empleados que permanezcan en el puesto y tengan un buen desempeño. Los comportamientos pasados de un candidato o una candidata son los mejores indicadores de su comportamiento futuro en situaciones similares. Las entrevistas conductuales estructuradas solicitan a los candidatos que compartan experiencias pasadas que demuestren el uso de las competencias más importantes para el puesto. Este tipo de entrevista puede ayudar a los empleadores a explorar mejor los conocimientos, las destrezas y las actitudes de un candidato o una candidata (es decir, sus competencias).

©2023 University of Minnesota Regents

Puede ayudar a evaluar qué tan bien se alinean las competencias del candidato o de la candidata con las necesidades específicas del puesto. Las preguntas de la entrevista conductual estructurada son abiertas. La mejor práctica es que las entrevistas sean realizadas por una sola persona o por un equipo de entrevistadores en conjunto. Las respuestas de los candidatos se califican mediante un protocolo de puntuación estandarizado.

Otro enfoque que puede ser útil durante las entrevistas para algunos puestos es plantear preguntas abiertas sobre un escenario genérico que el candidato o la candidata no haya experimentado. Estas se llaman preguntas situacionales. Pueden ser útiles para comparar cómo distintos candidatos creen que aplicarían sus competencias ante la misma situación. Sin embargo, como no se basan en comportamientos pasados, es posible que predigan con menos precisión el comportamiento futuro en el puesto. Las preguntas situacionales aún pueden ser útiles en un proceso de selección cuando se usan junto con otras medidas de competencia (por ejemplo, demostraciones, muestras de trabajo, pruebas de dominio del idioma, entre otras). Es importante señalar que las preguntas de esta guía son preguntas de entrevista conductual estructurada (basadas en comportamientos pasados) y no incluyen preguntas situacionales. Si las preguntas situacionales le parecen más adecuadas, comuníquese con dswsolutions@umn.edu para recibir ayuda en el desarrollo de estas preguntas.

Consideraciones importantes para el uso de esta herramienta

Las entrevistas conductuales estructuradas son un elemento del proceso de selección que puede ayudar a mejorar la retención de empleados. También pueden contribuir a la calidad del servicio. Al usar esta guía, tenga en cuenta las siguientes mejores prácticas:

Las entrevistas conductuales estructuradas deben integrarse con otros procesos de recursos humanos y de desarrollo de la fuerza laboral.

Para lograr el mayor efecto posible, las entrevistas conductuales estructuradas deben formar parte de un proceso de contratación consistente y conforme a la ley, guiado por datos, mejores prácticas y la legislación vigente. Esto requiere trabajar con profesionales de recursos humanos para asegurarse de que quienes participan en la selección de nuevos empleados cumplan con las leyes, los reglamentos y las políticas organizacionales aplicables. También deben formar parte de un plan integral para encontrar, capacitar y retener a empleados competentes una vez contratados.

Un proceso de entrevista que incluya preguntas de entrevista conductual estructurada debe ser desarrollado e implementado por las partes interesadas clave (por ejemplo, el equipo de recursos humanos o un asesor externo, una asociación, supervisores, gerentes y DSP con experiencia) como parte de un plan integral de desarrollo de la fuerza laboral basado en datos. Esta guía ofrece preguntas específicas centradas en las competencias más importantes, alineadas con las descripciones de puesto de muestra basadas en competencias y con los niveles de credencial del conjunto de herramientas del Programa de Credenciales. También es importante considerar cualquier elemento específico de su organización que desee incluir.

Las entrevistas conductuales estructuradas deben implementarse en el marco de las mejores prácticas relacionadas con las entrevistas.

El uso de equipos de selección (de dos o más personas) en la contratación es una mejor práctica para las entrevistas. Si le resulta difícil coordinar al equipo de selección, considere usar una plataforma de videoconferencia para incluir a los miembros del equipo. Usar un equipo de selección puede reducir los efectos de los sesgos. Puede ofrecer una comprensión más amplia de las respuestas del candidato o de la candidata. Una persona designada como líder del equipo debe gestionar el proceso en general. Los mismos miembros del equipo deben realizar las entrevistas al contratar para un puesto determinado. Pueden incluir a personas con distintos roles dentro de la organización, como DSP, personas que reciben apoyo y sus familias. Los miembros del equipo necesitan apoyo para comprender el valor de las entrevistas conductuales estructuradas. Es posible que

©2023 University of Minnesota Regents

necesiten capacitación para participar eficazmente en estos procesos. Todos los miembros del equipo deben recibir capacitación sobre cómo reducir los sesgos. También necesitan apoyo para asegurarse de respetar los límites legales y las políticas organizacionales durante los procesos de entrevista.

Los miembros del equipo pueden utilizar preguntas abiertas cuando sea necesario para explorar a fondo la perspectiva del candidato o de la candidata. (Un ejemplo de una indicación abierta es: "Cuénteme más sobre eso, ¿qué hizo usted cuando sucedió?"). Los equipos también deben reservar tiempo para que los candidatos puedan hacer sus propias preguntas durante la entrevista.

El uso de guías de puntuación aporta mayor consistencia al evaluar a los candidatos. Es una forma de que los equipos de selección analicen y comparen los atributos de los candidatos de manera más justa. Los miembros del equipo registran las respuestas clave durante cada entrevista. Sus notas deben incluir declaraciones específicas del candidato o de la candidata que influyeron en la calificación de cada respuesta. Después de la entrevista, los miembros del equipo utilizan sus puntuaciones y notas iniciales para llegar a un consenso sobre la puntuación final de cada pregunta. Luego, el equipo decide si recomienda o no al candidato para la contratación. Las decisiones finales de contratación deben tener en cuenta más que la clasificación de la entrevista, aunque las puntuaciones deben ser una parte central de estas decisiones.

Las entrevistas conductuales estructuradas deben implementarse como parte de un proceso de contratación que responda al entorno laboral actual.

Las entrevistas conductuales estructuradas forman parte de un proceso de selección que puede mejorar la retención y la calidad de los servicios. Es importante que los empleadores planifiquen y utilicen estos procesos de manera constante. Sin embargo, para mantenerse competitivos en el entorno actual, los procesos de contratación deben completarse lo más rápido posible, sin dejar de ser justos, consistentes y útiles. Para lograrlo, los empleadores deben considerar cuidadosamente qué es lo más importante para cada puesto. Las entrevistas deben centrarse únicamente en lo más relevante y excluir lo que no sea esencial para el rol.

Otras herramientas y recursos

Las herramientas adicionales o la asesoría del equipo de Direct Support Workforce Solutions pueden apoyar las mejores prácticas en reclutamiento, selección, retención y calidad. Además, DirectCourse College of Frontline Supervision, Management, and Leadership (CFSM) ofrece numerosas lecciones que pueden resultar beneficiosas para quienes participan en el proceso de selección. Esto incluye apoyo para el uso de procesos de entrevista conductual estructurada y de estrategias relacionadas con el desarrollo de la fuerza laboral. Puede solicitar más información sobre este plan de estudios en https://directcourseonline.com/.

Cómo personalizar esta herramienta de entrevista conductual estructurada y guía de puntuación

Se recomienda utilizar no más de seis preguntas en entrevistas conductuales estructuradas. Cada pregunta debe estar claramente vinculada a los conocimientos, las destrezas y las actitudes necesarias para un puesto específico. Esto puede incluir preguntas relacionadas con las características que probablemente ayuden a los empleados a tener éxito en el puesto. También pueden estar conectadas con la misión, la visión y los valores generales del empleador. Cada pregunta debe ser abierta y pedir una descripción de una situación real, las acciones del candidato o la candidata, y una evaluación o reflexión sobre su manera de actuar en el pasado, según los resultados obtenidos. Se deben usar indicaciones de seguimiento cuando sea necesario para aclarar preguntas específicas. Las preguntas de la entrevista conductual estructurada pueden ajustarse según las tendencias y la retroalimentación que reciba de sus empleados, mediante herramientas como la Entrevista de Permanencia o la Encuesta de Retención (disponibles a través de los consultores de Direct Support Workforce Solutions en dswsolutions@umn.edu). Sea consistente y documente el motivo de cual-

©2023 University of Minnesota Regents

quier cambio en sus preguntas, pero modifíquelas a medida que aprenda más y sus necesidades evolucionen.

A continuación se incluye una lista de 3 a 5 preguntas de entrevista conductual estructurada, basadas en competencias, para cada nivel de credencial, con el fin de apoyar el desarrollo de su herramienta de entrevista y de la guía de puntuación. Estas preguntas están relacionadas con las competencias incluidas en la descripción de puesto de muestra para cada nivel de credencial del conjunto de herramientas del Programa de Credenciales de DirectCourse. Puede usar algunas o todas estas preguntas en su Herramienta de Entrevista Conductual Estructurada y Guía de Puntuación, ya sea tal como están o personalizadas para alinearlas mejor con sus puestos de apoyo directo. También puede optar por agregar preguntas y protocolos de puntuación que reflejen aspectos particulares de puestos específicos. Las últimas dos páginas de esta herramienta incluyen instrucciones, una guía de puntuación de muestra con sus protocolos, y espacio para que ingrese hasta seis preguntas.

©2023 University of Minnesota Regents

Preguntas de entrevista conductual estructurada del programa de credenciales

A continuación se presentan preguntas tanto para candidatos a profesional de apoyo directo como para candidatos a supervisor de primera línea. Las preguntas están ordenadas según el nivel de destreza del candidato o de la candidata. Si los empleadores no usan un escalafón profesional ni un programa de credenciales, también existen conjuntos de preguntas alineados con conjuntos de competencias reconocidos a nivel nacional para cada puesto. Comuníquese con dswsolutions@umn.edu para obtener la otra lista de preguntas.

Preguntas para candidatos a profesional de apoyo directo

Profesional de apoyo directo: fundamentos

Este candidato o esta candidata tiene poca o ninguna experiencia o capacitación previa, y no cuenta con credenciales previas.

1. Piense en una ocasión en la que tuvo dificultad para entender a alguien, pero era importante comunicarse con esa persona. Describa la situación. ¿Qué hizo y qué sucedió? Mirando hacia atrás, ¿cambiaría algo de lo que hizo? ¿Por qué sí o por qué no?
2. Describa una ocasión en la que alguien estaba haciendo algo que le preocupó y sintió que debía hacer algo al respecto. ¿Cuál fue la situación, quién era la persona y qué estaba haciendo? ¿Qué hizo usted y cuál fue el resultado? ¿Hay algo que haría de manera diferente si tuviera que enfrentar esto de nuevo? ¿Por qué sí o por qué no?
3. Describa una ocasión en la que más de una persona le dio instrucciones sobre su trabajo, pero no estaban de acuerdo entre sí sobre qué hacer. ¿Cuál fue la situación y quiénes estuvieron involucrados? ¿Qué hizo usted y cuál fue el resultado? ¿Hay algo que cambiaría de esta situación si pudiera?
4. Dénos un ejemplo de una situación que demuestre sus destrezas para resolver problemas. Describa qué sucedió y cómo respondió usted. Cuéntenos por qué cree que este es un buen ejemplo de su capacidad para resolver problemas, incluyendo qué cambiaría, sabiendo lo que sabe ahora.

Profesional de apoyo directo I: inicial

Esta persona tiene entre 6 y 12 meses de experiencia previa y un dominio básico de las destrezas fundamentales correspondientes a la credencial de Fundamentos.

1. Piense en una ocasión en la que una persona a la que usted apoyaba tenía deseos que no fueron respaldados por alguien con poder, lo que se convirtió en una barrera. Describa la situación y lo que estaba sucediendo. ¿Qué decidió hacer en esa situación y por qué? ¿Cambiaría algo de su manera de actuar si enfrentara esta situación hoy? ¿Por qué sí o por qué no?
2. Describa una situación que le resultó muy estresante en su rol como profesional de apoyo directo. ¿Qué sucedió y qué fue lo que la hizo estresante para usted? ¿Cómo manejó esta situación? ¿Hay algo más que le hubiera gustado hacer antes, durante o después de la situación? ¿Ha cambiado algo como resultado de esta experiencia?
3. Describa una situación que demuestre su capacidad para tener en cuenta las necesidades físicas, mentales o emocionales de una persona según su trasfondo cultural. Cuéntenos sobre la situación y qué hizo usted para comprender y comunicar lo que le sucedía a esa persona. ¿Cuál fue el resultado de su evaluación? ¿Hay algo que cambiaría sobre cómo abordaría esta situación si la enfrentara hoy? Explique su respuesta.

4. Describa una ocasión en la que sintió que colaboró y se comunicó bien con otros profesionales para ayudar a una persona apoyada a alcanzar sus metas o preferencias. (Estos profesionales pueden ser compañeros de trabajo, supervisores, profesionales de la salud, personal de respuesta a emergencias, u otros). ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y cuál fue el resultado? ¿Qué aprendió de esta experiencia que sigue aplicando en su trabajo hoy?

Profesional de apoyo directo II: emergente

Esta persona tiene más de 12 meses de antigüedad, un dominio avanzado de al menos algunas destrezas de DSP, y competencias que corresponden a los niveles de credencial anteriores.

1. Describa una situación en la que usted apoyó a una persona con discapacidad intelectual, o una condición similar, para aprender algo nuevo. ¿Qué funcionó bien y qué podría haber sido mejor en esta situación? Incluya detalles que nos ayuden a entender cómo descubrió lo que la persona quería aprender, qué apoyo necesitaba para aprender, y cómo su cultura o su visión del mundo particular influyó en su manera de abordar la situación.
2. Explique cómo le gusta contribuir al éxito de los grupos, equipos u organizaciones. Describa un ejemplo específico de cuando tuvo éxito en esto. Ayúdenos a entender cómo esa experiencia se relaciona con su crecimiento en las áreas de liderazgo o participación organizacional.
3. Describa una ocasión en la que una persona a la que usted apoyaba necesitó ayuda para comprender sus derechos, cómo acceder a la comunidad, o los riesgos y beneficios de una decisión o acción (cualquiera de estos). ¿Cuál fue la situación? ¿Cómo supo que esa persona necesitaba apoyo y qué hizo usted? Ayúdenos a entender qué parte de su enfoque considera que funcionó bien y cuál no tanto. Describa cualquier cosa que haría de manera diferente ahora.

Profesional de apoyo directo III: avanzado

Esta persona tiene de dos a cuatro años de experiencia como DSP, un dominio avanzado de las destrezas fundamentales, y competencias que corresponden a los niveles de credencial anteriores, además de conocimiento del sistema, destrezas de defensa de derechos y de ser un aliado o una aliada (allyship).

1. Describa una situación en la que tuvo que aprender algo nuevo o trabajar con nuevos profesionales o sistemas para apoyar exitosamente a alguien. ¿Cómo supo que necesitaba nuevas destrezas o conocimientos? ¿Qué enfoque utilizó para lograr el éxito? ¿Qué funcionó bien con este enfoque y qué podría haberse mejorado?
2. Describa una situación que nos ayude a entender cómo está desarrollando su capacidad para ser un aliado o una aliada de las personas con discapacidades y otras identidades que son excluidas o discriminadas. Cuéntenos cómo los sesgos (los suyos o los de otras personas) afectaron esta situación, y sobre su trabajo en general en el área de reconocer y manejar los sesgos.
3. Describa una ocasión en la que apoyó a alguien al educar a un miembro de la comunidad o de la familia sobre sus necesidades. ¿Qué salió bien en esta situación? ¿Qué podría haber salido mejor? Explique qué haría de manera diferente ahora, si acaso.
4. Describa una ocasión en la que tuvo que adquirir nuevos conocimientos o destrezas para apoyar eficazmente a alguien. ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y cuál fue el resultado? ¿En qué destrezas y conocimientos adicionales se está enfocando actualmente?
5. Describa su mayor contribución a su equipo, a su empleador o a un compañero de trabajo durante el último año. ¿Cuáles de sus destrezas, conocimientos y actitudes demuestra este ejemplo?

Preguntas para candidatos a supervisor de primera línea

Supervisor de primera línea I: inicial

Esta persona cuenta con competencias de apoyo directo o educación avanzada, y tiene poca o ninguna experiencia en supervisión.

1. Comparta su definición de escuchar y luego dé un ejemplo de cómo usó esta destreza en el trabajo. Describa la situación, cómo utilizó esta destreza y el resultado de la interacción. Mirando hacia atrás en este ejemplo, ¿hay algo que cambiaría, considerando lo que sabe hoy? ¿Por qué sí o por qué no?
2. Describa una situación en su carrera en la que la delegación se realizó de manera eficaz y adecuada (ya sea una ocasión en la que usted delegó algo a otra persona, o alguien le delegó algo a usted). ¿Quiénes estuvieron involucrados y qué sucedió? ¿Qué funcionó bien en esta situación? ¿Qué podría haberse mejorado, si acaso?
3. Describa una ocasión en la que apoyó, de manera centrada en la persona, a alguien con un trasfondo cultural o lingüístico que no le era familiar. ¿Cuál fue la situación? ¿Cómo adquirió las destrezas y los conocimientos necesarios para apoyar a esa persona? ¿Cuál fue el resultado? ¿Hay algo que cambiaría de su enfoque en el futuro, a partir de esta situación?
4. Describa una ocasión en la que tuvo que dar retroalimentación a un colega o compañero de trabajo que no tenía un buen desempeño. ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y qué sucedió? ¿Haría algo de manera diferente? ¿Por qué sí o por qué no?
5. Describa una ocasión en la que tuvo muchas demandas simultáneas en su rol de trabajo y no pudo cumplir todo lo que se esperaba de usted. ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y cuál fue el resultado? ¿Qué haría de manera diferente hoy, si acaso?

Preguntas de entrevista conductual estructurada

A continuación se presentan preguntas tanto para candidatos a profesional de apoyo directo como para candidatos a supervisor de primera línea. Si los empleadores usan un escalafón profesional o un programa de credenciales, también existen conjuntos de preguntas alineados con un programa de credenciales o un escalafón profesional. Comuníquese con dswsolutions@umn.edu para obtener la otra lista de preguntas.

Preguntas para candidatos a profesional de apoyo directo alineadas con el conjunto de competencias de la fuerza laboral de servicios directos de los centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y el conjunto de competencias de la alianza nacional para profesionales de apoyo directo (NADSP)

Estas preguntas están alineadas con el conjunto de competencias de la fuerza laboral de servicios directos de los centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y con el conjunto de competencias de la alianza nacional para profesionales de apoyo directo (NADSP). Los empleadores pueden elegir preguntas de esta lista que se alineen con las competencias prioritarias del puesto vacante.

1. Describa una ocasión en la que tuvo dificultad para entender a alguien o lo que esa persona trataba de decirle. ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y qué sucedió? ¿Lo manejaría de manera diferente hoy? Si es así, ¿cómo? (Área de competencia 1 de CMS DSW: Comunicación; área de competencia 2 de NADSP DSP: Comunicación)
2. Piense en una ocasión en la que tuvo que trabajar con un grupo o equipo para desarrollar un plan. ¿Qué aportó usted al plan? Describa cómo trabajó con los demás miembros del grupo o equipo para averiguar qué podían aportar ellos. Describa qué sucedió y cuál fue el resultado. (Área de competencia 2 de CMS DSW: Prácticas Centradas en la Persona; área de competencia 5 de NADSP DSP: Facilitación de Servicios)
3. Describa una ocasión en la que apoyó a alguien al educar a un miembro de la comunidad o de la familia sobre sus deseos y metas. ¿Qué salió bien en esta situación? ¿Qué podría haber salido mejor? Explique qué haría de manera diferente ahora, si acaso. (Área de competencia 2 de CMS DSW: Prácticas Centradas en la Persona; área de competencia 14 de NADSP DSP: Brindar Apoyos Centrados en la Persona)
4. Describa una ocasión en la que alguien en su vida se mostraba tímido al decirle qué le gustaba hacer o qué prefería hacer, o no comunicaba sus preferencias de manera verbal. ¿Cómo abordó la tarea de averiguar esta información? (Área de competencia 3 de CMS DSW: Evaluación y Observación; área de competencia 3 de NADSP DSP: Evaluación)
5. Piense en una ocasión en la que se encontró con una emergencia. Describa la situación. ¿Cómo reaccionó y cuál fue el resultado? Si esto sucediera hoy, ¿cómo lo manejaría de manera diferente? (Área de competencia 4 de CMS DSW: Prevención e Intervención de Crisis; área de competencia 10 de NADSP DSP: Prevención e Intervención de Crisis)
6. Describa una ocasión en la que sintió que una persona a la que apoyaba, o alguien en su vida, se encontraba en una situación de riesgo y usted se preocupó por su seguridad. Describa la situación y cómo la abordó. ¿Qué hizo usted? ¿Cuál fue el resultado? ¿Qué haría de manera diferente si esa misma situación ocurriera hoy? (Área de competencia 5 de CMS DSW: Seguridad; área de competencia 10 de NADSP DSP: Prevención e Intervención de Crisis)
7. Describa su mayor contribución a un equipo, a un empleador o al desarrollo de un compañero de trabajo, amigo o familiar durante el último año. ¿Cuáles de sus destrezas, conocimientos y actitudes demuestra este ejemplo? (Área de competencia 6 de CMS DSW: Profesionalismo y Ética; área de competencia 11 de NADSP DSP: Participación organizacional)

8. Describa una ocasión en la que necesitó mantener confidencial información sobre otra persona o sobre usted mismo. Describa la situación y por qué era necesaria la confidencialidad. ¿Qué hizo usted y cuál fue el resultado? (Área de competencia 6 de CMS DSW: Profesionalismo y Ética; área de competencia 12 de NADSP DSP: Documentación)
9. Piense en una ocasión en la que una persona a la que apoyaba, o alguien en su vida, tenía deseos que no fueron respaldados por alguien con poder, lo que se convirtió en una barrera. Describa la situación y lo que estaba sucediendo. ¿Qué decidió hacer en esa situación y por qué? ¿Cambiaría algo de su manera de actuar si enfrentara esta situación hoy? ¿Por qué sí o por qué no? (Área de competencia 7 de CMS DSW: Empoderamiento y defensa de derechos; área de competencia 8 de NADSP DSP: Defensa de derechos)
10. Describa una ocasión en la que ayudó a alguien a hacer algo por sí mismo. Esto puede ser un amigo, un familiar, un colega o una persona a quien apoyaba. Describa la situación y cómo abordó la tarea de ayudar a esa persona. ¿Cuál fue el resultado? (Área de competencia 7 de CMS DSW: Empoderamiento y Defensa de Derechos; área de competencia 1 de NADSP DSP: Empoderamiento del Participante)
11. Describa una ocasión en la que necesitó ayudar a otra persona con el cuidado personal, como vestirse, arreglarse, cambiar un vendaje o caminar. Tal vez fue una ocasión en la que usted necesitó este tipo de ayuda. Describa la situación. Si usted brindó ayuda, ¿cómo abordó la situación? Si usted recibió la ayuda, ¿cómo se sintió? (Área de competencia 8 de CMS DSW: Salud y Bienestar; área de competencia 15 de NADSP DSP: Apoyo a la aalud y el bienestar)
12. Describa una situación en la que alguien en su vida tuvo dificultades para aprender algo nuevo. Describa la situación, cómo la abordó y el resultado. (Área de competencia 9 de CMS DSW: Destrezas y apoyos para la vida en la comunidad; área de competencia 6 de NADSP DSP: Destrezas y apoyos para la vida en la comunidad)
13. Describa una ocasión en la que usted era nuevo en un lugar, un empleo o una escuela. Tal vez fue una ocasión en la que ayudó a alguien que era nuevo, o a una persona que apoyaba en esta situación. ¿Cómo abordó la situación? ¿Cómo conoció a otras personas y se familiarizó con su entorno, o ayudó a la otra persona a hacerlo? ¿Cuál fue el resultado? (Área de competencia 9 de CMS DSW: Destrezas y apoyos para la vida en la comunidad; área de competencia 13 de NADSP DSP: Construcción y mantenimiento de amistades y relaciones)
14. Piense en una ocasión en la que ayudó o apoyó a alguien a intentar algo nuevo, a hacer nuevos amigos o a unirse a una nueva comunidad. Describa esta situación y cuéntenos qué funcionó bien y qué podría haber sido mejor. (Área de competencia 10 de CMS DSW: Inclusión comunitaria y creación de redes; área de competencia 4 de NADSP DSP: Creación de redes comunitarias y de servicios)
15. Describa una ocasión en la que ayudó a alguien a buscar empleo. Esto puede ser un amigo, un colega, un familiar, una persona a la que apoyaba, o incluso usted mismo. Describa la situación y qué hizo. ¿Qué decidió hacer y por qué? ¿Qué cambiaría de su enfoque, o qué ha cambiado hasta hoy? (Área de competencia 10 de CMS DSW: Inclusión comunitaria y creación de redes; área de competencia 9 de NADSP DSP: Apoyo vocacional, educativo y profesional)
16. Describa una situación que demuestre su capacidad para tener en cuenta las necesidades físicas, mentales o emocionales de una persona según su trasfondo cultural. Cuéntenos sobre la situación y qué hizo usted para comprender y comunicar lo que le sucedía a esa persona. ¿Cuál fue el resultado de su evaluación? ¿Hay algo que cambiaría sobre cómo abordaría esta situación si la enfrentara hoy? Explique su respuesta. (Área de competencia 11 de CMS DSW: Competencia cultural; área de competencia 15 de NADSP DSP: Apoyo a la salud y el bienestar)
17. Piense en una ocasión en la que no supo cómo completar una tarea. ¿Qué hizo para obtener la información que necesitaba para completar la tarea? ¿Qué desafíos enfrentó? ¿Haría algo de manera diferente? (Área de competencia 12 de CMS DSW: Educación, capacitación y autodesarrollo; área de competencia 7 de NADSP DSP: Educación, capacitación y autodesarrollo)

Preguntas para candidatos a supervisor de primera línea alineadas con el conjunto nacional de competencias para supervisores de primera línea

Estas preguntas están alineadas con el conjunto nacional de competencias para supervisores de primera línea (NFS, por sus siglas en inglés). Los empleadores pueden elegir preguntas de esta lista que se alineen con las competencias prioritarias del puesto vacante. Algunas de estas preguntas pueden coincidir con las de los candidatos a DSP. En esos casos, los entrevistadores deben buscar una respuesta más avanzada que lo que se esperaría de un DSP.

1. Describa una ocasión en la que ayudó a alguien a hacer algo por sí mismo. Esto puede ser un amigo, un familiar, un colega o una persona a quien apoyaba. Describa la situación y cómo abordó la tarea de ayudar a esa persona. ¿Cuál fue el resultado? (Área de competencia 1 de NFS: Apoyo directo)
2. Describa una ocasión en la que sintió que una persona a la que apoyaba, o alguien en su vida, se encontraba en una situación de riesgo y usted se preocupó por su seguridad. Describa la situación y cómo la abordó. ¿Qué hizo usted? ¿Cuál fue el resultado? ¿Qué haría de manera diferente si esa misma situación ocurriera hoy? (Área de competencia 2 de NFS: Salud, bienestar y seguridad)
3. Describa una ocasión en la que alguien en su vida se mostraba tímido al decirle qué le gustaba hacer o qué prefería hacer, o no comunicaba sus preferencias de manera verbal. ¿Cómo abordó la tarea de averiguar esta información? (Área de competencia 3 de NFS: Desarrollo, seguimiento y evaluación del plan de apoyo del participante)
4. Piense en una ocasión en la que apoyó a alguien para que intentara algo nuevo, hiciera nuevos amigos o se uniera a una nueva comunidad. Describa esta situación y cuéntenos qué funcionó bien y qué podría haber sido mejor. (Área de competencia 4 de NFS: Facilitación de la inclusión comunitaria a lo largo de la vida.
5. Comparta su definición de escuchar y luego dé un ejemplo relacionado con el trabajo en el que haya usado esta destreza. Describa la situación, cómo utilizó esta destreza y el resultado de la interacción. Mirando hacia atrás en este ejemplo, ¿hay algo que cambiaría, considerando lo que sabe hoy? ¿Por qué sí o por qué no? (Área de competencia 5 de NFS: Promoción de relaciones profesionales y trabajo en equipo)
6. Piense en una ocasión en la que participó en la contratación de un empleado. Describa su responsabilidad en el proceso, cómo decidió a quién contratar y cuál fue el resultado. ¿Qué cambiaría del proceso? (Área de competencia 6 de NFS: Reclutamiento, selección y contratación de personal)
7. Describa una ocasión en la que tuvo que dar retroalimentación a un colega o compañero de trabajo que no tenía un buen desempeño. ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y qué sucedió? ¿Esto representaría sus mejores destrezas hoy? ¿Por qué sí o por qué no? (Área de competencia 7 de NFS: Supervisión, capacitación y desarrollo del personal)
8. Describa una ocasión en la que tuvo múltiples demandas simultáneas en su rol laboral y no pudo cumplir con todo lo que se esperaba de usted. ¿Cuál fue la situación, qué hizo usted y cuál fue el resultado? ¿Qué haría de manera diferente hoy, si acaso? (Área de competencia 8 de NFS: Gestión de servicios y garantía de calidad)
9. Piense en una ocasión en la que apoyó a alguien que usted supervisaba, a una persona a la que apoyaba, o a un compañero de trabajo, para que defendiera sus propios derechos. Describa su rol en el proceso, qué hizo usted y cuál fue el resultado. ¿Qué haría de manera diferente, si acaso? (Área de competencia 9 de NFS: Defensa de derechos y relaciones públicas)
10. Piense en una ocasión en la que no supo cómo completar una tarea. ¿Qué hizo para obtener la información que necesitaba para completar la tarea? ¿Qué desafíos enfrentó? ¿Haría algo de manera diferente? (Área de competencia 10 de NFS: Liderazgo, profesionalismo y autodesarrollo)
11. Describa una ocasión en la que apoyó, de manera centrada en la persona, a alguien con un trasfondo cultural o lingüístico que no le era familiar. ¿Cuál fue la situación? ¿Cómo adquirió las destrezas y los conocimientos necesarios para apoyar a esa persona? ¿Cuál fue el resultado? ¿Hay algo que cambiaría de su enfoque en el futuro, a partir de esta situación? (Área de competencia 11 de NFS: Conciencia y sensibilidad cultural)

Entrevista conductual estructurada

Formulario de guía de puntuación

Puesto: **Fecha:**

Nombre del candidato/a: **Entrevistador/a:**

Instrucciones: Califique cada pregunta utilizando como referencia una descripción de puesto basada en competencias para este puesto, así como la misión, la visión y los valores del empleador. Anote ejemplos específicos y las respuestas del candidato o de la candidata que respalden sus decisiones de puntuación. Use la siguiente escala, del 1 al 5.

5 = **Excelente:** Demostró amplios conocimientos y destrezas, incluyó ejemplos específicos y relevantes, mostró un enfoque y actitudes centrados en la persona y la familia

3 = **Satisfactorio:** Demostró los conocimientos o destrezas básicas necesarias para el puesto, incluyó algunos ejemplos específicos, mostró capacidad de reflexionar y de responder de manera centrada en la persona o la familia

1 = **Deficiente:** Demostró poco o ningún conocimiento o experiencia, y/o no incluyó ejemplos específicos, y/o algunas respuestas indicaron actitudes o comportamientos no deseables para el puesto

Pregunta 1:
Puntuación (encierre en un círculo):
● 2 3 4 5

Pregunta 2:
Puntuación (encierre en un círculo):
1 2 3 4 5

Pregunta 3:
Puntuación (encierre en un círculo):
1 2 3 4 5

Pregunta 4:
Puntuación (encierre en un círculo):
1 2 3 4 5

Pregunta 5:
Puntuación (encierre en un círculo):
1 2 3 4 5

Pregunta 6:
Puntuación (encierre en un círculo):
1 2 3 4 5

Otras notas

©2023 University of Minnesota Regents

Septiembre de 2023

Direct Support Workforce Solutions
Institute on Community Integration
University of Minnesota
2025 E River Pkwy
Minneapolis, MN 55414

https://dsworkforcesolutions.com
dswsolutions@umn.edu

Cita recomendada:

Sanders, M., O'Nell, S., Kleist, B. A., Thibedeau Boyd, J. M., Hewitt, A., & Foss, K. (2023). *Sample structured behavioral interview questions and score guide.* Direct Support Workforce Solutions, Institute on Community Integration, University of Minnesota.

La Universidad de Minnesota es una institución educativa y un empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Este documento está disponible en formatos alternativos previa solicitud.

La Universidad de Minnesota se encuentra en Miní Sóta Makhóčhe, las tierras ancestrales legítimas del Dakhóta Oyáte. Reconocemos que Estados Unidos no cumplió su parte en estos tratados de tierras. Es el desplazamiento actual y continuo del Dakhóta Oyáte lo que permite que la Universidad permanezca hoy en este lugar.

La opresión y la discriminación continuas en los Estados Unidos han causado un trauma significativo a muchas personas de color, inmigrantes, personas con discapacidades y otras personas oprimidas. En el ICI, reafirmamos nuestro compromiso de abordar el racismo sistémico, el capacitismo y todas las demás desigualdades y formas de opresión, para garantizar comunidades inclusivas.

©2023 University of Minnesota Regents