



## ENTREVISTA DE INCIDENTES CRÍTICOS COMO ESTRATEGIA DE DIAGNÓSTICO EN EL ÚLTIMO TRAMO DE LA CARRERA (1)

### 1.- OBJETIVOS DE LA TÉCNICA

La **técnica de los incidentes críticos** se utiliza desde la década de los cincuenta. Dentro de esta técnica se puede realizar un cuestionario o una entrevista.

Existen muchos ámbitos de aplicación u objetivos que se pretende conseguir. Pueden destacarse los siguientes:

- Hacer una selección de personal
- Realizar un análisis de competencias e identificarlas
- Valorar el rendimiento de los trabajadores de la plantilla
- Buscar necesidades de la formación en la plantilla

Mediante el **cuestionario o entrevista** se busca conseguir la mayor información sobre la eficacia laboral, así como las competencias de los trabajadores o posibles trabajadores.

Con estas técnicas se busca hacer una exploración estructurada acerca de hechos y experiencias pasadas con el objetivo de conocer las habilidades, conocimientos, motivos y competencias que tiene el trabajador o entrevistado. Busca sobre todo conocer si la persona entrevistada tiene las competencias suficientes para desarrollar el

puesto de trabajo o si los trabajadores de la empresa necesitan formación en algún área en concreto.

### 2.- PREGUNTAS QUE SE UTILIZAN

Las **entrevistas de incidentes críticos** se basan en una serie de preguntas abiertas que esperan que la persona a la que se entrevista describa lo más detalladamente lo que dijo, pensó, sintió e hizo en determinadas ocasiones.

Dentro de ellas conocerás los protocolos BEI y las entrevistas BEI, sin duda lo más conocido de esta técnica de incidentes críticos.

Algunas de las **preguntas**, a modo de ejemplo, pueden ser:

¿Qué sucedió?

¿Qué hizo para que se llegase a esta situación en concreto?

¿Qué pensó en esta situación?

¿Quiénes intervinieron en ella?

¿Cuál era su papel?

¿Qué es lo que hizo?

¿Qué resultados se observaron?

Esta técnica permite conocer mucho más las **competencias**, habilidades, experiencia y otros aspectos interesantes de la persona que se estudia, teniendo en cuenta hechos pasados y su respuesta ante estos hechos, y no preguntas cerradas que incitan a una respuesta que en muchos casos acaba siendo la que el entrevistado espera.

### 3.- DEFINICIÓN DE LA TÉCNICA

La **entrevista de incidentes críticos** es un protocolo que utilizan los evaluadores expertos con el objetivo de realizar una descripción más completa que otros medios de las conductas críticas de trabajo en situaciones concretas que se han planteado en el pasado de las personas, de manera que en base a ellas se pueden conocer aspectos interesantes sobre las personas que trabajan para la empresa o pueden llegar a hacerlo. Permite además conocer cómo actuaría un empleado en una situación futura de trabajo, conocer las necesidades formativas que podría tener y las competencias con las que cuenta.

### 4.- VENTAJAS

La aplicación de la técnica de incidentes críticos tiene muchas ventajas, entre las que podemos mencionar:

- ❖ Es una técnica muy barata.
- ❖ Ofrece muy buenas informaciones.
- ❖ Permite conocer los rasgos que hacen más vulnerable al sistema.
- ❖ Permite además identificar circunstancias que en otras entrevistas no se llegarían a tocar ni conocer.
- ❖ Permite realizar acciones en función a sus resultados.

### 5.- COMO TÉCNICA DE DIAGNÓSTICO EN LOS TRAMOS FINALES DE LAS CARRERAS

(pensando una aplicación a nuestro contexto)

Es una estrategia útil para efectuar un diagnóstico de cómo se encuentran los estudiantes para enfrentar los desafíos y

tareas cotidianas de la profesión para la cual se los está formando en la Universidad. Brinda una información más rica y con mayor proyección, que la que brinda un examen común.

En alguno de los espacios curriculares de 4° año de las diferentes carreras (Contador Público Nacional, Abogacía, Licenciatura en Administración, etc) podría resultar muy interesante su aplicación durante el cursado. La información se utilizaría para tomar decisiones formativas en el último tramo del trayecto formativo de cada cohorte.

### 6.- UN EJEMPLO

Características principales

#### NO EVALUACIÓN

Te consideras... / crees que actuaste de forma adecuada.../ cómo crees que te desenvolverías/ Qué piensas de tu experiencia en...

#### SI DESCRIPCIÓN

Cuéntame la última reunión de ventas que tuviste con tu equipo/ Descríbeme exactamente qué hacías en este puesto de trabajo/ Me puedes explicar alguna vez en la que innovaras en algo para mejorar los resultados de tu puesto de trabajo

Pretende conocer las actitudes y comportamientos que tuvo en el pasado, en situaciones concretas;

Cómo actuó  
Qué pensaba  
Qué sentía

Hasta la próxima!

---

(1) Resumido de: <https://www.gestion.org/la-tecnica-y-entrevista-de-incidentes-criticos/> Consulta: marzo 2018