



Escuela de Psicología

Tesis

Título:

“Percepción sobre la importancia de los factores no intelectuales que influyen en el Éxito de la primera entrevista Laboral, desde los alumnos que cursan último año de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile”

Autor: Claudia Muñoz Moya.

Profesor Guía: Melvin Anabalon

Profesor Metodólogo: Genoveva Echeverría

Profesor Informante: Oriel Rossell

Tesis para optar al grado de Psicólogo

Santiago, 3 de Septiembre, 2013

ÍNDICE

Página.

1. INTRODUCCIÓN

| | | |
|-----|--|----|
| 1.1 | Antecedentes del problema de investigación..... | 8 |
| 1.2 | Planteamiento y formulación del problema de investigación..... | 17 |
| 1.3 | Relevancia..... | 18 |

2. *OBJETIVOS*

| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 2.2 | Objetivo General..... | 19 |
| 2.2 | Objetivo Especifico..... | 19 |

3. *MARCO TEÓRICO*

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Entendiendo el concepto de Habilidades Blandas v/s Habilidades Duras..... | 21 |
| 3.1.2 | Habilidades Blandas desde de la mirada de las empresas..... | 23 |
| 3.2 | Teoría de la Administración de Recursos Humanos..... | 25 |
| 3.2.1 | Subsistemas que conforman la Administración de Recursos Humanos..... | 26 |
| 3.2.2 | La Administración de Recursos Humanos como un proceso de captación de nuevos profesionales..... | 29 |
| 3.3 | Procesos de reclutamiento y selección..... | 30 |
| 3.3.1 | Qué es el proceso de reclutamiento..... | 32 |
| 3.3.2 | Qué es el proceso de selección..... | 34 |
| 3.4 | La Entrevista como elemento clave en el proceso de selección..... | 36 |
| 3.4.1 | Tipos de Entrevista..... | 37 |
| 3.4.2 | Pasos de una entrevista: contexto en el que se desarrolla | 38 |
| 3.4.3 | Temas que se evalúan generalmente en el proceso de la entrevista laboral..... | 39 |
| 3.5 | Historia de la Universidad de Chile..... | 40 |

4. *MARCO METODOLÓGICO*

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 4.1 | Enfoque de la investigación..... | 42 |
| 4.2 | Tipo y Diseño de investigación..... | 42 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 4.3 | Delimitación del campo a estudiar..... | 43 |
| 4.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de la información..... | 45 |
| 4.5 | Plan de análisis de la información..... | 46 |
| 5. | Resultados y análisis..... | 48 |
| 5.1 | Presentación de resultados..... | 48 |
| 5.2 | Análisis..... | 73 |
| 5.3 | Análisis de las categorías..... | 85 |
| 6. | Conclusiones y Discusión..... | 92 |
| 7. | Sugerencias..... | 96 |
| 8. | Bibliografía..... | 97 |
| 9. | Referencias..... | 100 |

Resumen

Hoy en día los profesionales recién titulados de universidades públicas también conocidas como tradicionales, enfrentan durante el transcurso de la vida universitaria, una serie de cuestionamientos, respecto a cómo será el mundo laboral, si se tendrá éxito en la búsqueda del primer trabajo, apareciendo el primer cuestionamiento acerca de cómo enfrentar una entrevista laboral, qué decir, cómo posicionarse frente al profesional que lo entrevistará, hasta llegar a la pregunta más importante, ¿Será exitoso el resultado de ésta?. A esto se suma el cuestionamiento acerca de que es lo que se espera de ellos, es decir, que características esperan las empresas de éstos nuevos profesionales, esperan habilidades ya desarrolladas, o aquellas que pudieran desarrollarse con la nueva experiencia de trabajo.

Por otro lado, se pretende describir cómo se lleva a cabo el proceso para hacer la búsqueda y selección de los profesionales y los elementos que integran estos procesos, desde la mirada de la empresa y de la administración de recursos humanos.

Para esta investigación se entrevistó a estudiantes de último año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, con el fin de conocer cuál es la percepción que poseen los propios entrevistados respecto a la importancia de los factores no intelectuales, que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral.

Abstract

Today newly qualified practitioners of public universities also known as traditional face during the course of college life a series of questions with respect to how the world will work, if you will succeed in finding the first job, appearing first question about how to face a job interview, what to say, how to position against the practitioner interviewed, up to the most important question, will it be successful the outcome of this?, this adds to the question about what they is expected of them, ie, that features businesses expect from these new professionals expect skills already developed, or those that could be developed with the new work experience.

On the other hand, we want to know how to carry out the process to make the search and selection of professionals and the elements of these processes, from the perspective of the company and human resource management.

For this investigation, students were interviewed last year of Commercial Engineering from the University of Chile, in order to know what is the perception held by respondents themselves about the importance of non-intellectual factors, which influence the first successful job interview.

Agradezco enormemente a todas las personas que siempre estuvieron conmigo, apoyándome y dándome aliento para no desvanecer, dada las circunstancias que la vida colocaba en mi camino, gracias a todo ese apoyo, he llegado al fin de este tremendo proyecto, mi amada carrera.

A mi familia, mis queridas amigas del alma, a catalina por ser mi norte en el momento justo y en especial a mi hija por ser mi aliento y mi más grande éxito en la vida.

Infinitamente agradecida por todo ese amor.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes del problema de investigación

La cada vez más creciente globalización, ha generado desde las empresas una alta demanda de profesionales universitarios, exigencias que tienen que ver tanto con lo académico, como con características de la personalidad, esto ha logrado crear un ambiente de competitividad entre los mismos, una demanda por demostrar que se tiene capacidades únicas y sustentables para las empresas, como sinónimo de mostrar que se es parte del capital humano que estas requieren, por lo tanto, destacarse entre pares ya no es una tarea fácil, para ello, se deben desplegar los mejores artilugios de la personalidad y poder enfrentar el mundo laboral que se viene, tras años de sólo responsabilizarse por sí mismo, como lo es la exigencia o vida universitaria. Comienza entonces la búsqueda del primer trabajo, respecto a ello, Juan Pablo Swett, Director General de Trabajando.com, señala:

Los jóvenes, por lo general, no analizan el mercado laboral, y si bien la vocación y las habilidades son clave para estudiar una carrera, hay que tener en cuenta que después se debe ejercer, por lo tanto, es necesario también tener claro cómo funciona este mundo, es decir, saber las proyecciones, las rentas promedio, cómo funciona la oferta y demanda, entre otrasⁱ.

Las empresas hoy exigen de los nuevos profesionales que; “quienes recién se titularon, demuestren, además de una sólida formación general, una gran capacidad de aprender, de aplicar conocimientos, de adaptarse a nuevas situaciones y equipos, exhibir habilidades interpersonales y ser creativos y autocríticos”ⁱⁱ, ahora, cabe la duda si los estudiantes en general, antes de titularse de sus carrera de pre-grado están interesados en desarrollar más que sus capacidades intelectuales, esto para enfrentar los constantes desafíos que se devienen en el mundo del trabajo. Según Felipe Parker, Ingeniero Comercial, analiza respecto al ingreso del mundo laboral:

Lo que demoras más en aprender es el funcionamiento de la empresa, como manejar las relaciones con las distintas áreas. Lo importante, es entender que siempre puedes aprender algo nuevo, que debes tratar de hacer un poco más de lo que se te pide y que hay muchas cosas que te gustaría hacer como dice la teoría, pero que en la práctica no son muy viablesⁱⁱⁱ

Lo anterior, dice relación, con las primeras observaciones, respecto a la llegada al primer trabajo luego de titulado, como a los aspectos a los cuáles hay que estar atento. Respecto a ello y a la pregunta de: ¿qué es lo que más valoras de tu trabajo?, como una mirada para que el nuevo profesional este interiorizado de los temas tendrá que lidiar, el profesional de la ingeniería antes mencionado opina lo siguiente:

Para mí hay tres temas principales 1.- Ambiente Laboral: es muy importante que en el área en que trabajas tengas *buen trato con tus compañeros* y jefe. Además de que tu sección sea bien vista dentro de la empresa. Puedes ganar mucho, pero si sufres todos los días cuando te levantas, no vas a durar. 2.- Jefatura: Es muy importante la confianza y relación con la jefatura, es de ahí donde sigues aprendiendo y preparándote para tomar nuevas responsabilidades. En la *universidad adquieres muchas habilidades duras, pero hay que adquirir muchas habilidades blandas en el camino*. 3.- Cercanía y horario: En un comienzo no se considera mucho, pero sí cuando empiezas a formar una familia y valoras más tu tiempo. Es muy distinto estar a las 19 o a las 21 hrs. en tu casa. Creo que se trabaja para vivir, no se vive para trabajar.

Las organizaciones requieren profesionales integrales, es decir, personas con una buena y sólida formación académica, pero que cuenten con habilidades sociales que le permitan integrarse bien al equipo de trabajo, y ser un aporte día a día. En definitiva, las empresas saben que sólo contar con un excelente grupo humano les permitirá marcar la diferencia y alcanzar el liderazgo, por eso la preocupación de contar con los mejores, señala Margarita Chico, Directora Corporativa de Comunicación de Trabajando.com^{iv}. Según el artículo, *¿Sabes cuáles son las características más valoradas en un trabajador?*, existe la unión de dos conceptos ya conocidos, los cuáles son cada vez más exigidos por las organizaciones, estos son;

Las denominadas habilidades blandas, las que también se relacionan con la “inteligencia emocional”, entendiendo este aspecto como la capacidad de manejar las emociones y la asertividad, la conducta y las relaciones interpersonales efectivas. Por otro lado, las habilidades duras, son aquellas relacionadas con las técnicas de determinados oficios, conocimientos y manejo de herramientas.

Como se menciona, contrario a las habilidades blandas, existen las habilidades duras, definidas por algunos como;

Las habilidades duras son aquellas vinculadas al conocimiento, a lo medible en términos exactos, a destrezas puntuales. Por ejemplo, dominar inglés en un nivel avanzado, programar en Java o saber cómo calcular los impuestos de una empresa: todo ello se puede medir y calificar. Las habilidades blandas, más bien, son aquellas que se desarrollan en el ámbito de lo psicológico. Son pericias que complementan y hasta sirven de soporte a las habilidades duras^v.

En relación a lo anterior, para que los estudiantes de último año logren llegar a estas primeras instancias de entrevistas laborales, y demostrar cuáles son las habilidades que priman en ellos o cómo se complementan las mismas, deberán ser parte de un proceso, que comienza con una primera parte conocida como reclutamiento, y continúa con la selección de personal, Chiavenato comenta al respecto:

El proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico. Debe anunciar la disponibilidad del cargo en el mercado y atraer candidatos calificados para disputarlo. El mercado en el que la organización trata de buscarlos candidatos puede ser interno, externo o una combinación de ambos. En otros términos, la organización debe buscar candidatos dentro de la organización, fuera de la organización o en ambos sitios (p.95).

En relación a la selección, esta se entiende cómo el “proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado” (p.111).

Una de estas condiciones, como se menciona anteriormente, es la gran expansión de la matrícula de Educación Superior (ES), lo anterior, genera una cierta inquietud respecto al tipo de empleo en el cual se desarrollaran los eventuales titulados; ¿en que trabajarán?, ¿habrá empleo para todos?, sobre esto, el portal de información desarrollado por el Servicio de Información de la Educación Superior (SIES) dice lo siguiente en un estudio realizado el año 2009, respecto a los ingresos y probabilidad de empleos por carrera al primer año de titulación. En relación a ello,

Meller P; Lara B; Valdés G. (2009) en su estudio; *Comparación Intertemporal de Ingresos y Probabilidad de Empleo por Carrera*, refieren lo siguiente:

Las cifras de titulados de la ES también exhiben una notoria tasa de crecimiento. En sólo 4 años, desde 2004 hasta 2007, el número de profesionales y técnicos que se han titulado anualmente se ha duplicado. Las cifras para el año 2007 muestran que el número de titulados es: casi 62.000 profesionales universitarios, cerca de 17.500 profesionales IP (Institutos Profesionales) y casi 13.000 técnicos^{vi}.

Otra condición del mercado, es que dentro de los requisitos para seleccionar un candidato para la incorporación a una organización, es que éstos sean mayormente de universidades públicas, este requisito se ve reflejado en los resultados de la encuesta *Ranking de Percepción de Calidad del Mercado Laboral*, aplicada por la *empresa de investigación de mercado*, a 1.125 ejecutivos pertenecientes a empresas con más de 200 trabajadores, realizada en el año 2007 y que dan como resultado, que las universidades más requeridas son en un primer lugar y con el mismo porcentaje de calidad: 6,31; la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad de Chile, lo planteado anteriormente, para referirnos a la universidad seleccionada para este estudio.

En relación a estas universidades tradicionales, y dada la información de la *Revista Qué Pasa*, sobre el *ranking de universidades, diciembre de 2011* y relacionado con esta investigación, se puede observar que:

Las estadísticas arrojan que *Ingeniería Comercial* es una de las carreras universitarias con mayor número de matriculados. En los últimos cinco años, la matrícula aumentó un 67%: en 2005, 23.430 alumnos la estudiaban, mientras hoy la cantidad de jóvenes presente en sus aulas asciende a 35.094, siendo superada sólo por enfermería según cifras del Consejo Nacional de Educación.

Estos datos refieren que la carrera es seleccionada por su popularidad y el amplio campo laboral que poseen los profesionales para desempeñarse, ya sea en una institución financiera, inmobiliaria, empresarial, etc. Se suma a lo anterior, los altos niveles de empleabilidad, ya que los índices de esta encuesta señalan que “el 89% del alumnado encontrará trabajo durante su primer año de egreso”. Juan Pablo Swett, señala respecto a lo anterior, que la carrera de Ingeniería:

No tiene riesgo de saturación, principalmente porque todas las industrias requieren este tipo de profesionales, ya que la manera de hacer negocios cambió y va a seguir cambiando. Ya no sólo se demandan ingenieros para las áreas comerciales, sino que incluso se requieren en áreas tan diversas como salud, servicio, consumo, forestal, entre otros.

La demanda de los profesionales del área ingenieril es tan elevada en diversas áreas que en el artículo, *Empleabilidad de las carreras con mayor demandas*, se comenta lo siguiente; “Futuro Laboral registro en 2010 que de 29 universidades que imparten ingeniería comercial, 22 logran que al segundo año de titulación más del 90% de sus alumnos tengan una fuente de trabajo”.

Como se anticipa, los recién titulados deben enfrentarse a un proceso de selección, el cual desde tiempos remotos ha existido en la historia de la humanidad. La práctica de selección, en un inicio clasificaba a las personas de acuerdo a sus capacidades físicas, tales como fuerza, vigor, capacidad de sobrevivencia, entre otros. Es así como Ansorena, A (1996), citando a Du Bois explica que “es en la Biblia” (libro de los jueces 7:4-6), donde podemos encontrar la primera descripción de test situacionales, precisamente para la selección de *guerreros de éxito*^{vii}. El mismo autor relata que en la época del Imperio Chino se encuentran datos respecto a la selección, en donde se examinaban a sus oficiales cada tres años para determinar la calidad en el desempeño de sus labores. No obstante, es hasta nuestros tiempos donde se extiende esta antigua tradición de realizar selecciones de personas para variado tipo de situaciones y trabajos.

Es así, como actualmente existe dentro de las organizaciones un área dedicada exclusivamente a los trabajadores, la Administración de Recursos Humanos, en donde se incluye la selección de personas, como uno de sus subsistemas. En este contexto el concepto de recursos humanos es entendido según Davis y Werther (2000) así: “el término recursos humanos se refiere a las personas que componen una organización” (p.6). Dicha área, según Chiavenato (2005, p.6) se dedica principalmente a rescatar las habilidades propias de los seres humanos, activar por medio de éstos los recursos organizacionales y además de ello fomentar el compromiso de los trabajadores que aseguren el éxito de la organización.

Dicho subsistema de incorporación de personas a las organizaciones, llamado formal y específicamente como Reclutamiento y Selección de personal, ya que esto implica realizar una serie de procesos para poder asegurar a las diferentes organizaciones, que se reclutarán y

seleccionarán a los candidatos más aptos y adecuados para el cargo que está en juego. En este proceso los postulantes pueden obtener éxito y ocupar el cargo vacante que se ofrece, en caso contrario, deberán volver a buscar una nueva oportunidad de trabajo en donde puedan demostrar que son los candidatos más idóneos para el perfil que se requiere.

Lo comentado anteriormente, es una tarea que implica un grado menor de dificultad para los profesionales que ya poseen experiencia laboral y, por lo tanto, experiencia en la participación de procesos de selección. No obstante, existen participantes en este proceso que no poseen mayor experiencia en él, es aquí donde se encuentran los profesionales recién egresados y/o titulados que no ostentan mayor destreza que la propia práctica de la profesión.

De acuerdo a datos entregados por el Servicio de información de Educación superior (SIES) son 66.957 los profesionales que el año 2010 se titularon de alguna Institución de Educación superior con grado profesional, los cuales justamente serán los nuevos candidatos a los puestos de trabajo que se ofrecen.

Si bien en este proceso de Selección es probable que interfieran variados factores, tales como la experiencia, el desarrollo de habilidades y competencias, los lugares de estudios y por cierto, las carreras de las cuales egresan, existen hoy en día algunas empresas que prefieren contratar a profesionales recién titulados, al respecto Richino (2008), “Muchas empresas que tienen la práctica de tomar gente sin experiencia para formarla hacen específicamente hincapié en ello: gente joven, con buenos antecedentes de estudio, pero sin experiencia” (p.37), lo que habla de una importante oportunidad para aquellos que encuentran recién titulados, pero que deben competir entre ellos por lograr ocupar esta vacante que se ofrece, dadas las condiciones mencionadas.

Lo anterior representa el interés del mercado global, por la incorporación de personas recién tituladas, no obstante, se espera que cumplan condiciones que no tienen que ver necesariamente con su currículum, sino con las habilidades personales – entendiendo éstas como capacidades para enfrentar este nuevo desafío sabiendo relacionarse con los demás y de forma adecuada al contexto que tendrá para desenvolverse en esta primera y nueva experiencia, y junto con ellos las responsabilidades que implica la misma.

En empleos de niveles superiores técnicos, de management y profesionales, casi todos poseen un coeficiente intelectual de 120 o más y un grado avanzado de una buena

universidad. Lo que distingue a los que se desempeñan mejor en estos puestos es la motivación y las habilidades interpersonales y políticas^{viii}

Es por ello que hoy en día las organizaciones se preocupan de que los nuevos colaboradores si bien no posean experiencia laboral anterior, al menos, tenga desarrolladas o en potencial de desarrollo, las habilidades que le servirán para poder desenvolverse y trabajar en conjunto con otras personas y así lograr los objetivos organizacionales, entre otras cosas, por ello:

-Una gran brecha entre las habilidades que se aprenden en la escuela y lo que necesita el mercado laboral-. Esa es una de las conclusiones del estudio *Desconectados: Habilidades, Educación y Empleo en América Latina*, realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y que encuestó a 6.297 jóvenes entre 25 y 30 años de Argentina y Chile y a empresarios de 1.176 instituciones en estos países, además de Brasil.

Con lo anterior, se intenta explicar que si bien existen profesionales con una alta capacidad intelectual y la referencia de un carrera universitaria exitosa, muchas veces pueden no tener desarrollada la capacidad para interrelacionarse con otras personas de forma fluida, pudiendo hablar de personas más tímidas e introvertidas y más enfocadas en su desarrollo intelectual que personal, las empresas observan este fenómeno de la siguiente forma, según Eduardo Cabrera, (14 de julio de 2012)^{ix};

Las habilidades cognitivas son requerimientos básicos, no obstante, a esto también se suma las habilidades blandas que pueda tener cada persona, es más, el 88% de los empresarios declaró tener dificultades para encontrar este tipo de habilidades blandas en sus potenciales empleados.

Con ello se hace referencia en el mismo artículo y específicamente a que:

En otras palabras, alguien con más habilidades socioemocionales accederá más rápido a empleos y a mejores salarios que una persona con sólo habilidades cognitivas. Según consigna el estudio, las empresas que valoran más las habilidades socioemocionales pagan salarios 34,5% más altos.

El requerimiento de tener desarrolladas las habilidades blandas – o habilidades emocionales interpersonales o sociales, resumiendo lo anterior y lo que se destaca para este estudio- es un aspecto que no sólo se da en Chile, sino también en otros países de América Latina, en este sentido, “Para Jürgen Weller (Cepal, Comisión Económica para América Latina), las empresas que requieren perfiles súper-especializados o generales coinciden en pedir habilidades no técnicas, como adaptabilidad y trabajo en equipo, algo que no entrena la educación formal”^x

Juan Pablo Swett -creador de la página de empleos más grande de Chile, Trabajando.com-opina que respecto a la búsqueda de candidatos de parte de las empresas, éstas esperan que al entrevistar por primera vez, se observe en el candidato motivación y se destaquen logros afines con el perfil buscado para el cargo:

Lo que actualmente están valorando las empresas son las competencias y habilidades de cada cual. Por lo mismo, es muy importante mostrarse motivado a la hora de la entrevista y destacar aquellos logros obtenidos. Sin embargo, siempre se debe tener presente que lo que buscan las empresas es un perfil determinado, no al mejor, sino al más adecuado.

Es decir, las empresas están exigiendo a los profesionales de hoy en un importante grado el desarrollo de las habilidades personales que los hagan destacar y saber por sobre todo desenvolverse en equipos, exigencia que no sólo se busca en profesionales con experiencia, sino también en el caso de personas recién tituladas, ya que al no tener al menos en potencia éstas habilidades personales, blandas o emocionales, representará con el tiempo para la organizaciones un gasto en entrenamiento, en talleres o asesoramiento, que muchas de éstas no están dispuestas a realizar, según Claudia Rubí, Psicóloga Laboral, comenta al respecto:

Jóvenes talentosos no son seleccionados por falta de preparación, lo que se refleja en un desempeño deficiente durante las distintas etapas de un proceso de selección, especialmente en la entrevista laboral. No cuentan con herramientas que les permita enfrentar estos procesos con seguridad en sí mismos, claridad motivacional y solidez argumentativa, lo que no les permite avanzar hacia instancias posteriores^{xi}.

Entonces lo que hace finalmente -según los antecedentes recopilados- para que una persona logre distinguirse en una entrevista o permanecer en su puesto de trabajo, son lo que denomina Goleman D, (1998); las habilidades que posean las personas y la flexibilidad para adaptarse a las

nuevas exigencias del mercado laboral. “Y aunque durante décadas nos hayamos referido a este tipo de habilidades con una gran diversidad de términos, como "carácter", "personalidad", "competencias" o "habilidades blandas", en la actualidad disponemos de una comprensión más detallada de estos talentos y de un nuevo nombre para ellas: "inteligencia emocional" (p.8)

Lo anterior, según el autor, hace hincapié, en lo siguiente;

En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Se trata de un criterio que se aplica cada vez con mayor frecuencia y que acabará determinando quién será contratado y quién no, quién será despedido y quién conservará su trabajo, quién será relegado al mismo puesto durante años y, por último, quién terminará siendo ascendido (p.7).

Según el artículo de Fabio Ríos, periodista web de la universidad diego portales, en su artículo *Habilidades Blandas las nuevas exigencias laborales que no se ven en el Currículum Vitae*^{xii}, se hace una búsqueda de los recién egresados con las siguientes características más específicas, que exigen las empresas;

Según la opinión de expertos en reclutamiento laboral, gran parte de los jóvenes recién egresados, o cerca de culminar su educación superior, poseen sólidos conocimientos técnicos, pero carecen de “ciertas habilidades”. Entre las falencias más notorias se encuentran la incapacidad para lidiar con superiores y trabajar bajo presión o la falta de iniciativa para realizar tareas que no tengan relación directa con su labor diaria.

Es decir, la capacidad intelectual y/o habilidades duras, como define Ernesto Iturralde^{xiii} “destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y en ocasiones en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias” siguen siendo la base del sustento curricular, pero a la hora de seleccionar, es importante que la persona cuente con características que lo hagan distinguirse del resto y que le permitan enfrentar las exigencias duras del mercado laboral de hoy, como hacer equipos con personas con las cuáles no necesariamente la persona se sienta cómoda o exista una incompatibilidad de caracteres y con las cuales finalmente a

pesar de éstas condiciones, se deben lograr igualmente los objetivos laborales que hay en común, por lo tanto;

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas (Goleman, D. 1998, p.45).

1.2. Planteamiento y formulación del problema de investigación

En relación a los datos recogidos con anterioridad, respecto a la gran cantidad de estudiantes que esperan desarrollarse y formarse en la carrera de *ingeniería comercial*, debido a que es una profesión que promete una proyección alta en cuanto a los ingresos económicos y al desarrollo profesional en diversas áreas, los cuales por cierto, dictan relación con las expectativas personales que posee cada estudiante, en tanto a lo que espera adquirir a nivel material, como también a lo que desea ser en cuanto a su realización personal, se puede observar que dichas proyecciones pueden ser cumplidas si se escoge una casa de estudios que responda a las exigencias del mercado laboral, ya que ello incidirá directamente en la concreción de su primer empleo.

Cada recién titulado al momento de buscar trabajo, busca también oportunidades que calcen con sus expectativas, por lo tanto, se dirige hacia las ofertas que existen en el mercado laboral que se ajustan a estas pretensiones. Al postular, debe someterse a un proceso de selección de personal, el cual consta de distintas etapas, las que deben ser sorteadas con éxito por cada postulante y así poder ocupar la vacante ofrecida en aquella empresa u organización, la que determina finalmente las exigencias y requisitos que debe tener cada aspirante al cargo, es decir, sus habilidades y competencias.

Debido a la alta demanda y oferta sobre los campos en las cuales se pueden desarrollar los ingenieros comerciales, se tiene una mayor afinidad por parte del postulante para determinar el

lugar en dónde se desempeñará. Al escogerlo se encuentra con una cantidad de personas que también postulan al mismo cargo, por lo que debe destacar sus principales habilidades y competencias que permitan al profesional que lo entrevista, verlo como un potencial candidato para esta nueva plaza de trabajo.

Como se puede evidenciar por medio de los antecedentes recogidos, existe una alta probabilidad de que los estudiantes de ingeniería comercial, titulados de universidades tradicionales logren encontrar un trabajo bien remunerado en el primer año de empleo, sin embargo, no hay un estudio que avale que sean seleccionados en la primera entrevista, ya que los conocimientos teóricos y técnicos no son los únicos determinantes en ello, sino que se deben complementar con las habilidades blandas que cada postulante posee, debido a que en el proceso de selección, se evalúan tanto habilidades técnicas como blandas.

A raíz de lo anterior, es relevante preguntarse ¿Cuál es la Percepción sobre la importancia de los factores no intelectuales que influyen en el Éxito de la primera entrevista Laboral, desde los alumnos que cursan último año de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile?.

1.3. Relevancia

- Teórica: Producir conocimiento acerca de cuál es la percepción que tienen los alumnos que cursan último año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, sobre la importancia de los factores no intelectuales que influyen en el éxito de la primera entrevista Laboral, es decir, desde el punto de vista de los propios protagonistas que enfrentan dicho proceso, con una mirada que intenta describir los aspectos que son determinantes a la hora de enfrentar esta instancia, y que complementan el requisito intelectual básico requerido para hacerse responsable ya no sólo de sí mismo, sino ante una organización, ya que aparentemente no existen, investigaciones que demuestren lo anterior, desde la perspectiva de los propios involucrados.
- Social: En relación a lo anterior, las organizaciones invierten recursos y tiempo en la adquisición de nuevos talentos, recurriendo al área pertinente a que se ocupe de esta responsabilidad, elevando una solicitud para generar la búsqueda. Por otro lado, también existe la responsabilidad del futuro profesional y la respectiva preparación para enfrentar este nuevo

proceso, es decir, auto-examinarse y poder reflexionar si se ha preparado de manera adecuada para responder a este proceso. Por lo tanto, esta investigación pretende resaltar la importancia de auto-examinarse respecto a las herramientas que se poseen como profesional.

- Práctico: El valor práctico que se le otorga al tema a investigar, dicta relación con los resultados que se obtendrán y que terminan siendo un aporte para los estudiantes ad-portas de titularse, lo que permitirá prepararse o entrenarse sin tener que esperar a último momento para ello, explorando el manejo de ciertas habilidades esperadas por el mercado.

II.- OBJETIVOS

2.2 Objetivo General:

Conocer la percepción sobre la importancia de los factores no intelectuales que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral, desde los alumnos que cursan último año de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile

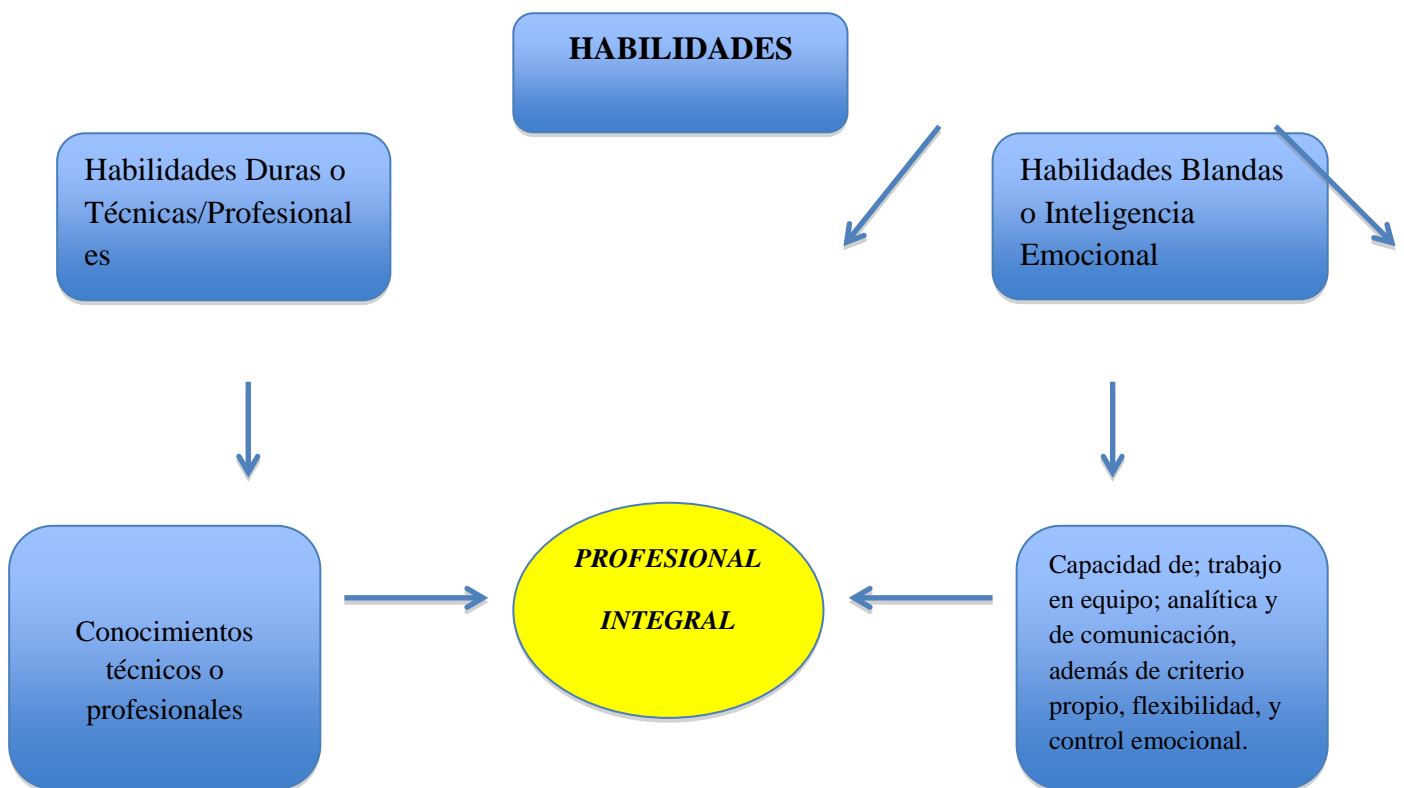
2.2 Objetivos Específicos:

- Identificar los factores que los alumnos que cursan último año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, consideran importante para el éxito de la primera entrevista laboral.
- Conocer los factores no intelectuales que perciben de mayor importancia los alumnos que cursan ultimo año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, en la primera entrevista laboral.
- Detectar la preparación que poseen los alumnos que cursan ultimo año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, para enfrentar la primera entrevista laboral.

3. MARCO TEORICO

3.1 Entendiendo el concepto de Habilidades Blandas v/s Habilidades Duras

Para comenzar a entender los conceptos, Ítalo Canales Ramírez, opina respecto a ellos; “Es importante destacar que la identificación y descripción de estas competencias, deben agrupar tanto competencias duras o técnicas (conocimientos y habilidades); como aquellas motivacionales o blandas (actitudes, concepto de uno mismo, motivación, etc.)”^{xiv}. Es decir, las competencias o habilidades que se esperan de un profesional integral. Dichas habilidades podrían diversificarse en dos: las habilidades duras y las habilidades blandas.



Salovey y Mayer publicaron un artículo en 1990, en el que apareció por primera vez el término “Inteligencia Emocional”, que se definía como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios” (p.189). Pero no fue hasta 1995 cuando emergió y llegó a toda la sociedad, tras la publicación del best-seller “La

inteligencia emocional”, del psicólogo y periodista Daniel Goleman, quien destacaba la relevancia de la inteligencia emocional por encima del coeficiente intelectual, para alcanzar el éxito, tanto profesional como personal (Goleman, 1995, 1998)^{xv}.

Hoy en día, el concepto se asocia al de las Soft-skills o habilidades blandas y ha tenido una creciente connotación, esto debido a las nuevas exigencias del mercado, las cuales tienen que ver con un desarrollado conocimiento respecto a las competencias que poseen las personas, como su carrera profesional, y el buen manejo de las herramientas intelectuales que le ha dejado la formación en ella. Además de ello importan las habilidades -Capacidades prácticas que hace referencia a formas de abreviar procesos intelectuales o mentales (OIT, 1997)- personales con que éstos cuenten.

Albajari y Mames (2005, p.92), las variables o características frecuentemente evaluadas en jóvenes profesionales y que tiene que ver con el área personal, son las siguientes:

Capacidad de trabajo en equipo: tiene que ver con poder lograr insertarse en un grupo heterogéneo, intentando adaptarse a éste y pudiendo desarrollarse como profesional y persona al interior de él, la incorporación tiene que ver con desplegarse de forma activa y flexible, es decir, para poder opinar y lograr consensos.

Criterio propio: tiene que ver con que las personas puedan demostrar que poseen sus propias convicciones, pensamientos y emociones, sin dejarse influir por la opinión de los demás, utilizando una forma de expresarse que sea lógica y con un criterio adecuado al contexto en donde se desenvuelve.

Flexibilidad: puede lograr ser una de las características mejores evaluadas de parte del entrevistador, ya que la flexibilidad tiene que ver con poder no sólo lograr consensos con otras personas que opinen completamente diferente, también tiene que ver con la capacidad para a pesar de esto, lograr los objetivos que se proponen como equipo de trabajo, a la vez, permite poder enfrentar la diversidad de situaciones que se presentan en la vida cotidiana de un trabajador, con la mejor disposición.

Capacidad Analítica: Primero que todo entendiendo el concepto de capacidad como - las “habilidades cognitivas complejas, que posibilitan la articulación de saberes, por lo tanto, lo

anterior ayuda a poder analizar y luego poder discriminar situaciones antes de tomar decisiones, sobre todo ante problemas en los cuáles la persona pueda ser capaz de “lo esencial de lo accesorio”.

Capacidad de comunicación y argumentación: esta capacidad tiene que ver con que la persona pueda expresar y argumentar sus ideas de forma clara y concreta, finalmente es un aspecto importante no sólo para el ambiente laboral, sino para todos los ámbitos de la vida, pero se advierte, que es esencial para el área laboral.

3.1.2 Habilidades blandas desde la mirada de las empresas

Es necesario hacer hincapié en que para que una empresa funcione como un todo efectivo e integral, el personal que se desempeña en ella debe ser el adecuado, es decir, el poder formar equipos unidos y coherentes con la finalidad de que se eviten los errores personales que puedan afectar la productividad y por lo tanto, los objetivos de la organización afectando al cumplimiento de la misión y visión de la misma.

En este sentido, los parámetros de competitividad entre las empresas han ido aumentando debido a la creciente globalización, como también entre las mismas personas, por lo mismo, no sólo se exige tener la formación profesional, y por lo tanto, los conocimientos técnicos, también es necesario poseer una serie de características que tienen que ver con la personalidad del individuo, dado que los productos y servicios que ofrecen las organizaciones son cada vez más exigidos en términos de calidad, lo que implica enfocarse plenamente en las necesidades de los clientes y para ello se requiere al profesional competente que no sólo sepa entregar conocimiento acerca de los servicios, sino también una forma que haga sentir al cliente que se piensa en él, que se coloca en su lugar, por lo tanto, esto se logra con las características personales del profesional que no necesariamente tienen que ver con la formación académica.

Como comenta Abarca (2004), el nuevo trabajador está siendo reemplazado por un nuevo tipo de colaborador, uno más exigente, independiente y competitivo, por lo tanto, “Es indiscutible que la existencia de las organizaciones se está viendo invadida por la rapidez del cambio. En la

realidad del mundo globalizado, la adaptación y la flexibilidad son capacidades que determinarán quién sigue adelante y quién desaparece” (p.31).

Lo anterior, hace referencia a qué el cambio que se les exige a las organizaciones, tiene que ver con el cambio en las personas, es decir, profesionales preparados de manera más completa, tanto intelectual como emocionalmente “lo que les exige estar en un proceso de educación continua, actualizando sus conocimientos y habilidades” (p.103).

A veces las personas pasan gran parte de su tiempo fomentando sus capacidades intelectuales o sus conocimientos, pero dejando poca preocupación al aspecto emocional, “cuando menos comprenda una persona los sentimientos, respuestas y conductas de los demás, mayor probabilidad tendrá de interactuar en forma inapropiada con otros, y por tanto, no logrará asegurarse su lugar apropiado dentro de la comunidad mayor” (p.103).

Hoy las empresas exigen cada vez profesionales preparados emocionalmente para enfrentar el mundo laboral, para así poder tomar decisiones correctas y sobre todo, relacionarse de manera efectiva, en este sentido, “las fuerzas del mercado están dando nueva forma a nuestra vida laboral y le están adjudicando un valor sin precedentes a la inteligencia emocional para el éxito en el trabajo” (p.103).

Los nuevos profesionales deben estar preparados para enfrentar todo tipo de entrevistas y exigencias en esta, ya que “En la actualidad y cada vez con mayor frecuencia se realizan entrevistas laborales a los candidatos para las empresas. Esta situación frecuentemente resulta de gran ansiedad para el entrevistado y, debido a ello, pocas veces se prepara como debiera desde el punto de vista de un comportamiento asertivo” (De la plaza, 2008, p187).

Según Albajari y Mames (2005), en las empresas de grandes capitales y con una gran dotación de personas, existe normalmente la atracción e incorporación de:

Estudiantes universitarios que estén finalizando sus estudios o a jóvenes profesionales recién recibidos en los cuales se hayan detectado condiciones o *capacidad potencial* para desarrollarse. (...), la evaluación del potencial permite explorar y predecir las posibilidades futuras, es decir, permite pensar que la persona podría afrontar en un futuro una tarea o responsabilidad con mayor complejidad (p.91).

La tarea de evaluar a profesionales recién titulados y sin experiencia laboral, tiene su grado de dificultad, en términos de que los evaluadores deben colocar en este tipo evaluaciones mayor esfuerzo, ya que,

El evaluador no solo utiliza su conocimiento y experiencia, sino también su agudeza y creatividad, ya que, a través de las entrevistas o de la administración de técnicas de evaluación, el psicólogo deberá captar qué “capacidad futura” tiene esa persona para desarrollarse en un puesto de trabajo.

3.2 Teoría de la Administración de Recursos Humanos.

La globalización y el constante crecimiento del mercado laboral revelan la importancia que hoy en día se le asigna a las organizaciones y al capital humano, entendiendo este último como; “al valor económico potencial de la mayor capacidad productiva de un individuo, o del conjunto de la población activa de un país, que es fruto de conocimientos adquiridos en la escuela, la universidad o por experiencia”^{xvi}, del cual éstas dependen, ya que sin las personas las organizaciones no existirían. El capital humano forma parte importante de las sociedades, es el que sustenta la vida, por ello, la importancia de velar por el desarrollo de una empresa, al mismo tiempo que se preocupa y se provee desarrollo para las personas que las conforman.

Relacionado con lo anterior, se conforma entonces al interior de la organizaciones un área especializada para ello; recursos humanos, partiendo de la premisa, según Davis y Werther (1995) “el término recursos humanos se refiere a las personas que componen una organización” (p.6), éstas terminan siendo el elemento que moviliza a las empresas, Chiavenato (2005) explica respecto a esto;

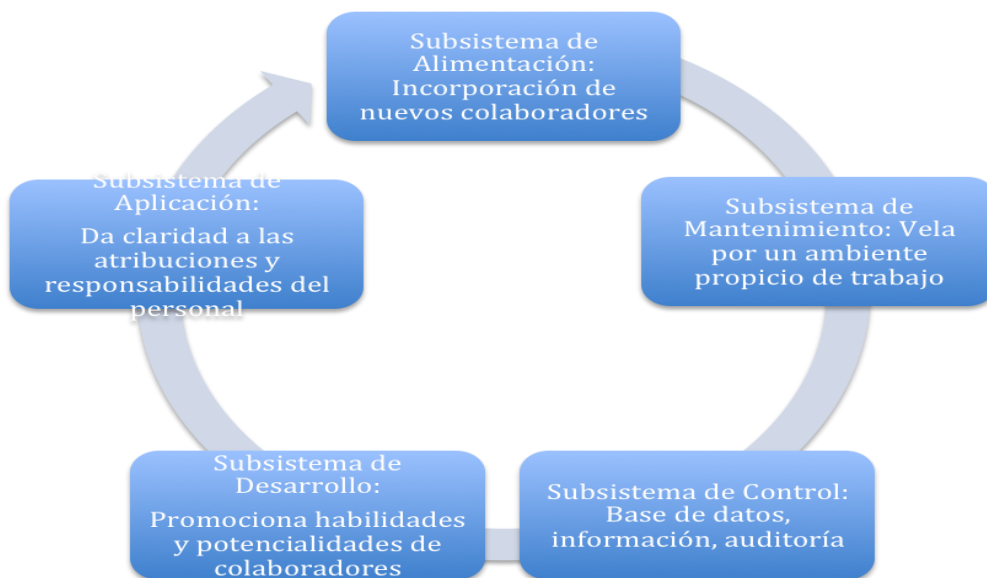
Las personas constituyen el elemento básico del éxito empresarial. En la actualidad se habla de estrategia de recursos humanos como utilización deliberada de las personas para ayudar a ganar o mantener la ventaja autosostenida de la organización frente a los competidores de mercado. La estrategia constituye el plan general o enfoque global que la organización adopta para asegurarse de que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada (p.4).

Desde esta contextualización nace la importancia de un área particular al interior de las organizaciones dirigida al personal; Chiavenato (2005), se refiere al concepto de administración como un elemento que:

Constituye el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos. La administración debe coordinar los recursos humanos y los recursos materiales para conseguir los objetivos. En esta concepción se describen cuatro elementos básicos: 1.logro de objetivos. 2.-por medio de personas. 3.-utilizando tecnología. 4- en una organización se deben coordinar los recursos de una organización ya sean las personas o materiales para dirigirse a los objetivos (p.90).

3.2.1 Subsistemas que conforman la Administración de Recursos Humanos

Dentro del área de recursos humanos existen subsistemas que están interconectados y que por lo tanto, cualquier cambio puede lograr influenciar a los demás subsistemas, por ello, se requiere que estos funcionen idealmente en un constante equilibrio, al mismo tiempo cada una de las áreas cuenta con políticas de recursos humanos – éstas tienen que ver con la forma de trabajo de cada organización en relación con sus trabajadores para lograr tanto los objetivos individuales como los organizacionales - respecto a lo anterior, Chiavenato indica que existen:



Mondy, W et al. (1997). “Este proceso no sigue obligatoriamente el orden antes establecido debido a la interacción de los subsistemas. La secuencia varía de acuerdo con la situación” (p.117)

- *Subsistema es de alimentación de recursos humanos*, se preocupa de la planeación de RR.HH - entendido este como el proceso que consiste en comparar las necesidades de recursos humanos su disponibilidad y determinar si la empresa tiene escasez o exceso de personal (p.5), también vela por la investigación de mercado respecto a los trabajadores, y por el departamento de reclutamiento y selección, es decir, ver la incorporación a la organización de nuevos colaboradores y de que éstos se mantengan al interior de ella, aunque las personas no abandonan la posibilidad de mirar hacia otros mercados. *La política del área*, de este subsistema tiene que ver con la forma de reclutar, es decir, fuentes internas o externas, dependiendo de las necesidades de la organización.

- *Subsistema es el de aplicación de recursos humanos*, el cual debe velar por el análisis y descripción de cargos, integración o inducción, evaluación del mérito o del desempeño y movimiento de personal. El objetivo es que el personal tenga claras sus atribuciones y responsabilidades de tal manera que esto evite los conflictos y las confusiones de las personas que componen una empresa u organización. *La política del área*, se relaciona con la definición respecto los requisitos intelectuales y físicos de los trabajadores respecto la tarea que deben desempeñar

- *Subsistema de mantenimiento de recursos humanos*, este se preocupa de remuneraciones, planes de beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, registros, controles de personal, y relaciones laborales, en otras palabras este debe velar por un ambiente propicio de trabajo, en el cual la persona se sienta motivada y por lo tanto, puede ejercer sus actividades de manera eficiente. *La política del área*, se relaciona con los criterios en cuanto a las remuneraciones y la posición que ocupa la organización respecto de esto.

- *Subsistema de desarrollo de recursos humanos*, este involucra el área de capacitación y planes de desarrollo de personal. El objetivo de este es promocionar las habilidades y potenciales con que cuentan los trabajadores, intentando proveer el desarrollo profesional anhelado por las personas. *La política del área*, se relaciona con los criterios respecto a; diagnóstico, preparación, rotación, de los trabajadores. También se ocupa del desarrollo profesional, examinando potencialidades en los trabajadores, velar porque se creen condiciones que faciliten el comportamiento de los trabajadores con un fin último, que es la excelencia organizacional.

- *Subsistema de control de recursos humanos*, que tiene que ver con base de datos, sistema de información de recursos humanos y auditoría de recursos humanos (p.115). *La política del área*, tiene que ver con que esta información este al día y permita los respectivos análisis cualitativo y cuantitativo respecto los trabajadores. También *las políticas* hablan de un criterio para mantener una auditoría constante, respecto al uso adecuado de las políticas anteriormente mencionadas.

Sintetizando lo anterior, una vez que las organizaciones crecen, también va creciendo la dotación de personal y las áreas de trabajo, por lo tanto, se hace pertinente la existencia de un departamento que se encargue de vigilar todos aquellos aspectos que tengan que ver con la incorporación, y el desarrollo integral de sus colaboradores, es decir, en un primer momento se encargan de proporcionar personas a las diversas áreas que compone la organización, por otro lado, deben proveer a estos nuevos incorporados la posibilidad de desarrollarse, sobre todo en una primera instancia con los nuevos profesionales, brindando inducciones, capacitaciones y entrenamientos, a modo de empoderar a la nueva contratación. También debe preocuparse de las necesidades futuras del personal, acá el departamento de planeación, es el encargado de reclutar y seleccionar a las personas más apropiadas para los cargos que van dejando nuevas vacantes, Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003);

El objetivo de la administración de recursos humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la administración de recursos humanos, llamada también administración de personal. El estudio de la administración de recursos humanos describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área (p.10).

Dentro de los profesionales que pueden llevar a cabo el desarrollo de los objetivos del departamento de recursos humanos, son los psicólogos organizacionales quienes cumplen con la responsabilidad de dirigir el reclutamiento de personal solicitado por la empresa, ya que, “los temas que se estudian regularmente en ARH son varios campos del conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y entrevistas, entre otros” Chiavenato (1997: P.106). Con el fin de poder guiar el proceso y al mismo tiempo ir especificando y mejorando los métodos de selección de cada organización. Para ello debe estar atento y centrado no sólo en las necesidades de esta última, sino también en que los candidatos seleccionados cumplan con las

especificaciones particulares para dar con aquel puesto vacante, y cumplir con lo anteriormente mencionado, en este sentido Richino (2008), comenta; “el selector necesita conocer la cultura de la organización y las características del contexto ” (p.30).

3.2.2 La Administración de Recursos Humanos (ARH) como un proceso de captación de nuevos profesionales.

Las organizaciones cada vez colocan mayor énfasis en la captación de sus nuevos profesionales, ya que el éxito de esta, dependerá de la eficiencia y calidad de sus empleados o colaboradores, por lo tanto, las destrezas personales con que pueda contar cada profesional que postula a una organización pueden lograr ser la pieza clave para lograr ser finalmente el seleccionado, a esto se le denomina; según Mondy y Noe (1997), *el proceso de empleo...* “El proceso a través del cual una organización se asegura de contar siempre con el número adecuado de empleados que posean las habilidades necesarias en los empleos correctos, en el momento oportuno, para lograr los objetivos de la organización” (p.5).

Es necesario también comprender que las funciones que deba cumplir un trabajador, tienen que ver con una forma propia de desenvolverse, mostrando su funcionalidad y eficiencia, por ello, Pérez (2012), comenta; “la actividad laboral es una tarea que tiene cierta sistematicidad y racionalidad, implica dedicación y esfuerzo en pos de ciertos objetivos, pero sus manifestaciones son tan variadas como las singularidades y diferencias que existen entre los seres humanos” (p.15), por lo tanto, es necesario contar con la capacidad de poder mostrarse a sí mismo, como un elemento que posee cualidades que serán un aporte diferente o que marcarán la diferencia entre los demás postulantes a un nuevo trabajo al cual se postula.

Se advierte de parte de la empresas las peticiones para las nuevas incorporaciones, “En los últimos tiempos se han multiplicado los pedidos de evaluación psicolaboral que procuran identificar líderes creativos para encarar nuevos proyectos de desarrollo y aprendizaje organizacional” (p.24).

En lo que concierne a esta investigación, la educación de pregrado y el lugar en donde fue realizada la formación, resulta ser un factor preponderante a la hora de evaluar, respecto a ello

Davis y Werther (1995), señalan que “un reclutador debe procurar identificar candidatos con formación académica que se relacione con el puesto en forma operativa” (p.146), lo anterior, hace una referencia a importancia, para algunas empresas u organizaciones del lugar o establecimiento de donde están egresando los profesionales, con ello desean identificar que existe una base en cuanto a exigencia, conocimiento e incluso capacidad intelectual, lo que sin duda es un aspecto importante, no obstante, el desarrollo personal también resulta ser decisivo a la hora de seleccionar.

Quienes son específicamente los encargados de la responsabilidad de pre-seleccionar, seleccionar y finalmente evaluar a estas nuevas incorporaciones (como también los cambios a nivel interno de los profesionales), es el departamento de reclutamiento y selección, en conjunto ya sea con la dirección o gerencia.

3.3 Procesos de reclutamiento y selección

Desde los albores de la humanidad los seres humanos nos hemos vistos enfrentados a procesos de selección que siendo naturales o no, como la *teoría de la evolución* de Darwin (1859), responden al mismo patrón en cuanto a: quienes cumplan con ciertas características dependiendo de las situaciones serán quienes sobrevivirán y mantendrán la especie, o sobrevivirán a la circunstancias y en el tema que atañe a esta investigación, sobrevivirá óptimamente un proceso de selección.

Posteriormente, en etapas más cercanas, también podemos observar que el hombre de nuevo vuelve a elegir, pero en este caso las personas, según su raza, su fuerza, entre otras características. Como lo es en el imperio romano cuando se elegía a los esclavos de raza negra para las labores en donde se requería fuerza, ya que ellos se caracterizaban por esta condición física. Es así como la selección ha trascendido a lo largo de la historia, y hoy en la actualidad el proceso no difiere, al contrario, es mucho más riguroso y exigente.

Dado lo anterior y para relacionar esto al tema que convoca esta investigación, podemos decir que hoy en día este tipo de selecciones se ven al interior de las organizaciones cuando en el departamento de recursos humanos se eleva la solicitud para ocupar un cargo de determinadas

características. Aquí comienza un trayecto interesante para conocer cómo se busca a la persona adecuada para desempeñarse en el cargo que se solicita, qué pasos tuvo que dar para llegar a ocupar el tan anhelado puesto de trabajo ¿Quiénes se encargaron de realizar este proceso y de qué forma se realizó?.

Para poder obtener la información necesaria respecto a las necesidades de una organización en relación a los recursos humanos, es decir, en cuanto a la captación de nuevos trabajadores, es el departamento de planeación el que tiene la responsabilidad de administrar esta información, de lo contrario y al no existir este departamento por el tamaño de la organización, se hace cargo la gerencia o dirección respectiva, quien manifiesta la necesidad de ocupar cierta vacante, con ello, Werther y Davis comentan, “el plan sirve de guía para reclutadores, capacitadores, planificadores del desarrollo y otros especialistas. Sabiendo cuáles con las necesidades de la organización en materia de recursos humanos, todo el personal de la empresa puede actuar en consonancia con los objetivos definidos y los cambios que se perciben” (p.128).

Con la información clara respecto a la demanda de trabajadores, el proceso de *reclutamiento* y *selección* terminan siendo para la organización, los captadores de los recursos humanos requeridos para conformar el staff de ésta, por una parte quien intenta atraer y seleccionar a las personas más adecuadas para sí, también es buscada por quiénes intentan integrarse a ellas, los profesionales postulantes a una vacante, informándose acerca de la misión, visión y objetivos con las que las organizaciones se identifican, como también de los beneficios a los cuales se pueden optar al interior de éstas, Chiavenato (1997) opina al respecto, “es un continuo proceso de atracción mutua” (p.16), ya que el postulante también debe ser expuesto a una investigación de su perfil profesional y personal para observar y cerciorarse de que se cumplan los requisitos exigidos por el ámbito laboral en el que se quiere desenvolver.

Lo anterior, según el mismo autor es parte del llamado *mercado de trabajo*, entendiendo a este como “las ofertas de trabajo o de empleo ofrecidas por la organizaciones y sus oportunidades de empleo, cuanto mayor sea la cantidad de organizaciones en determinada región, mayor será el mercado de trabajo y su potencial de disponibilidades de vacantes y oportunidades de empleo” (p.136), ahora al referirse precisamente al mercado de recursos humanos se puede comprender que éste se conforma por el conjunto de personas que posee cualidades adecuadas para un determinado

trabajo, entre ellas se puede encontrar a quienes tengan o no empleo, pero para Chiavenato son las personas “aptas para trabajar” (p.140).

Para poder especificar más aún esta investigación según Chiavenato, se puede decir que “el mercado de recursos humanos puede segmentarse por grados de especialización; mercado de ingenieros – lo que convoca este estudio- también de médicos, abogados, etc.” (p.140).

Contextualizando, se introducirá a continuación a los procesos propiamente tales que se preocupan de la búsqueda y elección de candidatos en el ámbito laboral.

3.3.1 Qué es el proceso de reclutamiento

El área de reclutamiento habla de la búsqueda de personal que realizan las organizaciones para suplir las necesidades o solicitudes respecto al requerimiento de recursos humanos. De dicha parte del proceso de selección, depende el éxito de las futuras contrataciones, dado lo anterior, Schein (1982), comenta:

La organización es un plan de actividades humanas que no empieza a funcionar hasta que no se hayan reclutado las personas que van a desempeñar los diversos roles o a realizar las actividades previstas. Por consiguiente, el primer y posiblemente el mayor problema humano en cualquier organización es cómo reclutar empleados, seleccionarlos, entrenarlos, socializarlos, y asignarlo al cargo a postular para asegurar la mayor eficiencia (p.19).

Por lo tanto, es alta la responsabilidad que se emprende en esta primera parte del proceso, ya que se debe encontrar a la mayor cantidad de postulantes posibles y que cuenten con la competencias exigidas para el cargo, con la finalidad de poder tener un amplio espectro de donde escoger al candidato más idóneo, por ello, según Dolan, Cabrera, Jackson y Schuler (2003), entienden el proceso de reclutamiento como: “El reclutamiento puede definirse como el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la organización pueda seleccionar aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo” (p.109).

Es así, que cuando la gerencia de recursos humanos decide cubrir una vacante, crear un nuevo cargo o aumentar la dotación de un área de la empresa, para ello se debe proporcionar a

quién se preocupa de seleccionar, un *descriptor*, es decir, dejar por escrito los requisitos que se deben cumplir para los variados cargos, desde las habilidades duras o técnicas como el conocimiento hasta las habilidades personales esperadas, permitiendo que el proceso de reclutar sea más fluido y orientado a estas exigencias.

Mondy y Noe (1997), comprenden el proceso de reclutamiento como “el proceso que consiste en atraer personas de forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas” (p.119).

Conforme a lo anterior, el seleccionador tiene la posibilidad de investigar los detalles más específicos respecto al cargo, acudiendo a la gerencia respectiva y resolviendo las dudas hasta lograr satisfacer estas y poder realizar la búsqueda de manera expedita.

Con esta información se puede dar paso en definitiva al proceso de reclutamiento, el cual cuenta con diversas formas de reclutar personas, las cuáles son:

El *reclutamiento interno*; que tiene que ver con beneficiar a los empleados de la organización con la promoción o traslados a otros puestos de trabajo, este proceso representa para la organización una movilidad ventajosa ya que, Dolan cita a Mabey, C (1998), esto por “el nivel de conocimientos que el candidato ya tiene sobre la organización y esta sobre él”^{xvii}. Se debe considerar la dificultad para la organización en este parte proceso, en el sentido de que los colaboradores no cuenten con la capacidades o habilidades específicas que se están requiriendo, por lo tanto, la posibilidad de esta nueva vacante u oportunidad de crecimiento, se traduce en una lucha o competencia entre los colaboradores internos, que afecta la motivación de los mismos.

Otra etapa del proceso, es el *reclutamiento externo*, según Davis y Werther (1995) “tiene que ver con recurrir a la mano de obra exterior a la organización: empleados de otras compañías, desempleados, estudiantes a punto de graduarse, etcétera” (p.134), a lo anterior, se suman los profesionales de otras organizaciones en búsqueda de nuevos desafíos profesionales, como también los profesionales recién titulados.

En una tercera categoría, y mucho más actual, se encuentra el *reclutamiento por internet*, proceso que posee sus ambivalencias. Por una parte, se encuentra la ventaja del utilizar la web para realizar publicaciones a cargos y rápidamente obtener postulantes, éstos continúan siendo personas

que se encuentran, como dice Mondy y Noe (1997); “de forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas, así como alentarlos a solicitar empleo en una organización” (p.149), lo que quiere decir, es que gracias a la velocidad rápida de internet, es posible acceder a un número elevado de solicitantes al puesto, y a través de esta plataforma verificar si cumplen curricularmente con las *competencias adecuadas*, esto ayuda a realizar un primer *filtro* de candidatos.

Por otra parte, existe la *desventaja en este tipo de reclutamiento por internet* que según este mismo autor, se relaciona con variados aspectos: 1- lo primero es que esta alternativa no representa en los más mínimo lo que sería es un proceso de selección, por lo tanto, no reemplaza la importancia de una entrevista cara a cara con el postulante, donde se van evaluando las habilidades y actitudes éste. 2- La decepción de parte de quienes postulan por que no existe un primer contacto personal. 3- La llegada de un alto volumen de currículos, lo que hace que se ocupe un tiempo no menor en la revisión de éstos, para poder filtrar a los que cumplen con los requisitos que se buscan. 4- La alta competencia entre empresas pequeñas o medianas, con las empresas globales – grandes empresas, con una gran número de empleados, gran capital y el también puedan acceder a las plataformas de búsquedas de empleo de internet-, es decir, ambas acceden a los candidatos de la misma manera. 5- Aumentan los costos del reclutamiento en línea. 6- En un último lugar, la desconfianza de quienes postulan, ya que al enviar información de sí mismos ésta que puede ser vista por los llamados hackers.

3.3.2 Qué es el proceso de selección

La selección comprende la parte del proceso, que resulta ser, la más rigurosa y profunda, ya que se debe analizar cada situación particular del postulante, para que este luego sea citado a un proceso de selección, por lo tanto, a este se le conoce según Dolan, et al (2003). como:

El proceso de selección comprende tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quién deberá contratarse. La orientación y la ubicación del empleado tienen que ver con el hecho de asegurarse de que las características del puesto de trabajo y de la organización se adecúen a los conocimientos, habilidades y aptitudes del individuo, aumentando así la probabilidad de

que el sujeto este satisfecho y se convierta en un empleado productivo a largo plazo (p.129).

Estos autores también enfatizan la importancia de la selección para las organizaciones en términos de cómo este proceso las beneficia y termina siendo uno de los procesos más importantes para el departamento de recursos humanos de cada organismo. Furnham (2001), opina lo siguiente respecto al proceso de selección;

La selección ocurre cuando una organización ocupa uno o más métodos con el fin de evaluar a los individuos y decidir sobre la posibilidad de integrarlos a ella, concretamente para realizar determinadas tareas. En diferentes épocas, los empleados calificados abundan y en otras escasean. Por tanto, el pronóstico y la planeación de los recursos humanos puede considerarse como una actividad muy importante (p.117).

Se espera que la selección de personal al interior de una organización, no sólo sea un espacio apropiado para un profesional con determinadas características, las cuales pueda desarrollar a favor de la misma, sino también el poder asegurar que la nueva incorporación se proyecte y desarrolle como tal, por lo tanto, en la opinión de Furnham (2001), la importancia de la selección tiene que ver con;

Contribuir a los objetivos finales de la organización. Disponer de personal con altos niveles de rendimiento es una condición necesaria para que las organizaciones puedan satisfacer sus objetivos. Asegurarse de que la inversión económica que hace la organización al incorporar a personas sea rentable, en función de los resultados esperados de ellas. Contratar y ubicar a los solicitantes de un puesto de trabajo de forma que se satisfagan tanto los intereses de la organización como los del individuo. Para lograr eficazmente estos fines, las actividades de selección y orientación deben tomar en consideración sus interacciones con los otros procesos de gestión de los recursos humanos (p.129).

Ya finalizado estos dos procesos, se llega a una de las etapas más importante para el candidato, momento que para muchos representa la oportunidad de mostrar lo mejor de sí mismos, pero que para otros, se traduce en un momento de ansiedad, inquietud y nerviosismo, ya que resulta ser una situación nueva, ante la cual muchos pueden no saber como enfrentar y ante la

cual existen más especulaciones que conocimiento práctico, como es el caso de profesionales sin experiencia en procesos de selección.

Es importante destacar, que tanto el proceso de reclutamiento, como el de selección son procesos que pueden llevarse a cabo por un departamento que se ocupe de esta función, al interior de la organización, como también puede llevarse a cabo –mediante la petición de la dirección- en una empresa externa, la cual se responsabiliza de seleccionar a los candidatos más idóneos para el cargo que se requiere, en una terna (tres candidatos) de los tres mejores candidatos, que luego se envían a la organización, para que ésta finalmente se ocupe de seleccionar a uno de ellos, quien ocupará la vacante ofrecida.

3.4 La Entrevista laboral como elemento clave en el proceso de selección

La entrevista dentro de las técnicas de selección -como los test por ejemplo- ocupa un lugar predilecto, ya que corresponde al momento en que la persona puede darse a conocer, tanto en sus fortalezas como en los aspectos a mejorar, hablar de sí mismo en cuanto a su experiencia ya sea como profesional o como estudiante en formación (y hablar de sus prácticas por ejemplo), como también para preguntar específicamente de que se trata el cargo al cual postula y los beneficios a los cuáles se podría acceder, como también lo que para muchos puede resultar más importante que los beneficios, la remuneración que se ofrece.

Para Chiavenato (1997), la entrevista se ubica dentro de cinco grupos que corresponden a las técnicas de selección: Entrevistas de selección, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad, técnicas de simulación. Es el evaluador quién finalmente define la técnica a utilizar dependiendo de las características que requiera el cargo.

La entrevista para Pérez (2012), tiene por objetivo captar las capacidades y potencialidades del profesional y observar si éste reúne las condiciones para desempeñarse en un puesto de trabajo, siendo un proceso en donde se plasma la personalidad del entrevistado. Es el recurso más utilizado en el proceso de selección, finalmente es “una técnica especial para la evaluación de personas”(p.176) y puede definirse como “un proceso comunicacional que se genera entre las personas que interactúan – evaluador v/s evaluado- en un tipo de relación particular, que supone

roles asimétricos, en interdependencia” (p.176), lo anterior, se despliega al interior de un contexto que condiciona la situación particular, en donde deben definirse ciertos aspectos, con la finalidad de disminuir la ansiedad o el nerviosismo del evaluado, para que pueda proveer la información necesaria de sí mismo y que necesite el evaluador para tomar la decisión final, para todo esto es importante delimitar “los roles, el objetivo del encuentro , el espacio y el tiempo” (p176).

Según la opinión de Graciela Adam en Pérez (2012), existen diversas entrevistas las cuales dependerán;

Según el momento del proceso y el objetivo (entrevista preliminar, breve, inicial, focalizada; profunda o de selección propiamente dicha; integradora o de cierre). Según la modalidad de entrevista (de shock; incidentes críticos; estructurada; combinada; con enfoque tradicional o por competencias). Según la cantidad de participantes (grupal, individual, por panel) (p.197).

3.4.1 Tipos de Entrevista

Richino (2008), también se refiere a la diversidad de entrevistas y cómo las características de cada una de ellas, determinan el tipo de información que se extrae, tales como:

Entrevistas estructuradas: la información de los postulantes acá es recopilada a través de un cuestionario o un temario, de los cuales el entrevistador se orienta. También se utiliza el observar el lenguaje corporal de la persona. Este tipo de entrevista es realizada frecuentemente por entrevistadores que no tienen preparación psicológica.

Entrevistas semi-estructuradas: En ellas existe una mayor libertad o autonomía, la información que se obtiene es a partir de temas o disparadores en los cuales, es decir, se propone un tema en particular y el postulante se expone respecto a éste. También se exploran las áreas de interés y la disposición para adecuarse y resolver aspectos prácticos que posee el entrevistado.

Entrevistas libres o no estructuradas: En estas entrevistas no existe una estructura, lo que se utiliza, es dar es un punto inicial y de acuerdo a esto se trabaja, se puede utilizar un disparador tal como; hableme de usted... lo importante en este tipo de entrevista es como el entrevistado va organizando sus ideas y el tiempo que utiliza para expresarse.

3.4.2 Pasos de una entrevista: contexto en el que se desarrolla

De lo anterior, lo más importante a considerar para el estudiante que está a punto de enfrentar el mundo laboral de manera decisiva, es conocer los pasos específicos que se dan en un contexto de entrevista psicolaboral, de manera concreta y objetiva. Dichos pasos serían los siguientes, según la opinión de Pérez (2012):

Pre-entrevista, los evaluadores en este punto, consideran la revisión curricular del candidato, su *biografía laboral*, los antecedentes académicos en caso de no poseer experiencia previa, además de estudiar el perfil que se requiere, para poder concluir si el candidato cumple con la descripción esperada. *Apertura de la entrevista*, momento que corresponde al ya encuentro entre ambos participantes – evaluado, evaluador- y en donde se explica las características de la entrevista, es decir, en qué va a consistir, insistiendo en la colaboración del evaluado para poder recopilar la información de este, es decir, colaboración para responder a las preguntas que se realizarán. *Desarrollo*, etapa que tiene que ver con las preguntas mismas que se abordan en el contexto, para poder reconocer las capacidades, habilidades o competencias del sujeto en cuestión. *Cierre*, situación en la cual se contextualiza al evaluado del tiempo que puede tomar la decisión final respecto a la personal seleccionada, momento que también se ocupa para preguntar acerca de las dudas que pudiera tener el evaluado respecto al proceso, lo que ayuda también a -aclarar o transparentar- el proceso (p.186).

La entrevista como herramienta de selección es indispensable, ya que permite identificar si los profesionales que postulan, son los adecuados e idóneos para desempeñarse en el cargo que las empresas ofrecen. Y si estos cumplen con las competencias claves para desarrollarse de manera exitosa en el mismo.

Mondy y Noe (1997), comentan respecto al proceso de la entrevista “que los datos que el candidato aporta y la manera en cómo se comporta en la entrevista ayudan a proyectar una imagen de él” (p.200), por lo tanto, la verdadera evaluación comienza cuando el evaluado se retira y se deben integrar los datos recogidos con este instrumento –la entrevista- con las pruebas psicológicas utilizadas, como complemento al proceso de selección, y recién ahí formarse una opinión más completa de la persona.

En la opinión de Davis y Werther (1995), la entrevista de selección termina siendo “la técnica más ampliamente utilizada, su uso es casi universal entre las compañías latinoamericanas. Una de las razones de su popularidad radica en su flexibilidad” (p.166), además de caracterizarla como un instrumento que logra ser efectivo y adaptable.

3.4.3 Temas que se evalúan generalmente en el proceso de la entrevista laboral.

Si bien cada cliente da cuenta de los requisitos con que debe cumplir un postulante para un determinado cargo, indistintamente de la organización, el puesto de trabajo y la personalidad de cada individuo, lo que el psicólogo seleccionador busca son el evaluar variables, entendiendo estas como:

Las variables a evaluar surgen de una combinación compleja entre las habilidades requeridas por el puesto y por la organización al mismo tiempo. Esto es que el perfil del candidato, deberá coincidir con el perfil del puesto solicitado y el de la organización solicitante para lograr la inclusión acertada de una persona dentro de una organización (Albajari y Mames, 2005, p.25).

Respecto al primer momento de la entrevista, Richino (2008) comenta la siguiente:

Hay una notable diferencia entre seleccionar gente que se encuentra en una etapa inicial y trabajar con personas que están en otro momento de la vida. El nivel de ansiedades en entrevistas iniciales es más alto, uno tiene que estar en condiciones de contener y orientar. En las entrevistas con “superjuniors”, si bien la tarea consiste en conocerlos, la necesidad reside en orientarlos para que logren estructurarse frente a la entrevista y mostrar recursos que no saben que poseen (p.94).

Según Albajari y Mames (2005), Las competencias que se buscan en una entrevista son; Capacidad de trabajo en equipo, Criterio propio, Flexibilidad, Capacidad analítica, Capacidad de comunicación y argumentación (p.25).

Para Pérez (2012), si bien en una entrevista son varios los aspectos a evaluar de una persona, generalmente se trata de reunir de manera integral los siguientes puntos, que ayudaran al evaluador a definir como la persona vive su vida y por lo tanto, su forma de trabajar;

Historia profesional y experiencia; intereses extra-laborales; tiempo libre; actividades sociales; capacidades intelectuales; autoevaluación; disponibilidad de tiempo y posibilidad de movilidad a otros puntos geográficos; historia educativa; situación económica; características de personalidad; competencias conductuales; expectativas sobre el ingreso a institución y puesto; historia personal y familiar; salud y hábitos de vida de la persona y la familia; zonas de conflicto y resolución; motivaciones, intereses y preferencias: expectativas de desarrollo. Satisfacción en el trabajo. Sistema motivacional completo de la persona; organización de la vida personal en relación con el trabajo (p.187).

3.5 Historia de la Universidad de Chile

La universidad de Chile se caracteriza por ser la casa de estudios más antigua y tradicional del país, siendo ésta una institución pública.

Pertenecer al consorcio de universidades del estado de Chile, la cual se conforma como;

Esta agrupación, que reúne a las dieciséis universidades del Estado, desde Arica a Magallanes, se constituyó como una corporación sin fines de lucro el 13 de Mayo de 1993, y obtuvo su personalidad jurídica por decreto N° 31 el 7 de Enero de 1994. Universidades estatales, nace comprometido con la búsqueda de la verdad en un marco de pluralismo y tolerancia; con el desarrollo nacional y regional; con el desarrollo de la ciencia básica e investigación de acuerdo a los parámetros del Estado^{xviii}.

Se conforma un claustro académico para poder elegir a las autoridades que la componen;

Cuenta también con un Senado Universitario, con participación de académicos, estudiantes y funcionarios, y un Consejo de Evaluación. Se organiza en 14 facultades, 4 institutos y el Hospital Clínico de la Universidad de Chile, además de sus servicios y unidades centrales^{xix}.

Se destaca por obtener el máximo nivel de acreditación en todas las áreas que una universidad de calidad espera, como: Pregrado, Postgrado, Investigación, Gestión, Infraestructura, Vinculación, correspondiente reconocimiento obtenido por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), lo que también se distingue en esta especificación es la obtención por el máximo de tiempo en años (7 años en la última acreditación que termina el 2018).

Según los datos entregados por la página de dicha universidad, ésta ha obtenido y liderado los primeros lugares mundiales en los siguientes aspectos: primer lugar nacional en Aporte Fiscal Indirecto (AFI) con un 20% de captación de mejores puntajes de ingreso, primera universidad chilena entre las 500 mejores universidades del mundo en el ranking elaborado por la Universidad Jiao Tong de Shanghai, Primer lugar en el ranking Rothkopf en ciencias administrativas para universidades no estadounidenses, Primer lugar en Ranking de Universidades de Revista América Economía, puntaje máximo en Investigación, también se ubica dentro de las primeras 225 universidades del mundo según el QS World University Rankings. Ocupa el quinto lugar a nivel latinoamericano, y por último el séptimo lugar en el ranking de universidades latinoamericanas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España, CSIC.

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Enfoque metodológico: Enfoque Cualitativo

La investigación a realizar se enmarcará dentro del enfoque de tipo cualitativo, ya que se intentará identificar la naturaleza de la realidad vivida por los estudiantes de último año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, frente a un mundo laboral nuevo. Para ello se requiere observar, analizar y describir el comportamiento y la situación de éstos desde el propio discurso del individuo, ya que con ello se produce según Rodríguez et al (1996), “una interacción social entre personas gracias a la que va a generarse una comunicación de significados” (p.171).

La propia persona es quien explica la visión particular que utiliza para analizar un problema o una situación, y el interlocutor intentará comprender e interpretar la explicación brindada. Aquel aspecto rico en información lo da el enfoque cualitativo, por una parte la palabra dicha, y por otro lado, quien escucha y realiza la acción de entender, Flick (2004) “Los métodos cualitativos toman la comunicación del investigador con el campo y sus miembros como una parte explícita de la producción de conocimiento” (p.19).

4.2 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene el propósito de conocer la percepción de los estudiantes de Ingeniería Comercial de último año de la Universidad de Chile respecto a la primera entrevista laboral, para llegar a una idea central o aproximada respecto a la importancia que le atribuyen los estudiantes a enfrentarlas, por lo tanto, se utilizó una metodología de *tipo descriptivo*, que permitió describir la situación particular de cada estudiante de último año de la carrera, desde su propia subjetividad, por lo tanto, este tipo de enfoque permitió “ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias” (Flick, 2004, p.19), con la finalidad de lograr conocer cuáles son los aspectos o las prioridades que debe dar el estudiante a esta primera etapa del proceso de la búsqueda de trabajo, averiguar si es sólo la capacidad intelectual, lo que importa, o es también la

preparación de ciertas habilidades que le permitan competir con mejores posibilidades y poder lograr el objetivo de obtener el puesto de trabajo que se anhela y en la organización esperada.

Se ha encontrado en la literatura temas que abordan el contexto de las primeras entrevistas laborales, más desde una perspectiva informal, es decir, donde muchas personas opinan como han vivido este tipo de proceso, o cómo deberían vivirlo los principiantes, desde el otorgamiento de consejos que pueden servir de guía para afrontar de manera “exitosa” la circunstancia de la entrevista, pero no se han encontrado investigaciones que nos hablen de la materia de forma rigurosa, más bien se reconocen aportes vagos relacionados con el tema.

Se utilizó un *diseño no experimental de corte transversal*, ya que el objetivo fue observar, analizar y describir cada situación particular de los participantes en un contexto presente y particular, en donde la información se fue complementado con el aporte de cada entrevista que se suma a la investigación, que tuvo por tanto, un tiempo de duración definida para recopilar la información que dieron los estudiantes, y así poder llegar a una conclusión respecto a la pregunta de investigación, no existirá, por lo tanto, una experimentación de fenómenos que se repita en el tiempo para verificar el hecho. Sólo basta la descripción y la observación, es decir, “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández et al, 1998, p.184).

4.3 Delimitación del campo a estudiar

El campo a estudiar, es decir, entendiendo el universo según Rubio y Varas (2004) como “el conjunto de elementos objetos de estudio”(p.319), de esta investigación, fueron los estudiantes de último año de Ingeniería Comercial pertenecientes a la Universidad de Chile. Se consideró a éstos, según lo explicitado con anterioridad, ya que los profesionales de universidades tradicionales, son requeridos en un mayor porcentaje por las organizaciones, a diferencia de las personas de universidades que no son de este tipo.

Pues se podría considerar a este grupo, como personas que son parte de un sistema educativo que posee más exigencia y rigurosidad en la enseñanza que se transmite a sus

profesionales, por lo tanto, estarían dentro de una “elite” de personas que para las empresas representan de cierta forma, el éxito asegurado en los cargos que ocuparían.

Dado lo anterior, la presente investigación pretende reunir información clave que permitiría comprender entonces, la percepción sobre la importancia de los factores no intelectuales que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral, desde los alumnos que cursan último año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, y si esta concuerda con la información recopilada en los antecedentes respecto a la preparación de éstos para enfrentar esta primera situación de entrevista.

La muestra que se ocupó del universo de personas, primero que todo fue *intencional*, ya que se selecciono por el investigador de manera específica y fueron un aporte real a la investigación dada su condición, ya que según Rubio y Varas (2004:) “se seleccionan casos que se consideran típicos, de la población” (p.336). Fue una muestra no aleatoria, es decir, los participantes fueron previamente elegidos para ser parte del proceso. Ya que, se buscó informantes lúcidos, reflexivos y dispuestos a dar información sobre sí mismos.

Sujetos Tipo:

| Perfil y Muestra | Edad | Sexo | Actividad |
|-------------------------|-----------------|--|--|
| 8 Sujetos a entrevistar | De 22 a 24 años | 4 sujetos del sexo Femenino y 4 sujetos del sexo Masculino | Estudiantes de quinto año de Ingeniería Comercial, Universidad de Chile, Región Metropolitana. |

Grupo a entrevistar: Ocho estudiantes de ultimo año (entendiendo por último año, quinto año de la carrera, algunos a punto de hacer su práctica o tesis, situación que puede variar dependiendo de la elección o situación de cada estudiante) de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, pertenecientes a la región metropolitana, 4 de ellos del sexo masculino y los otros 4 del sexo femenino, sus edades fluctúan entre los 22 y 24 años de edad.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de las información

Se utilizará la entrevista semi-estructurada en la presente investigación, ya que según Flick (2004), “los campos de estudio no son situaciones artificiales en el laboratorio, sino las prácticas e interacciones de los sujetos en la vida cotidiana. Aquí, en particular se estudian con frecuencia situaciones y personas excepcionales” (p.19), con este tipo de procedimiento se pudo obtener datos respecto a cuáles resultaron ser las habilidades con que estos profesionales recién titulados cuentan, como también las falencias con las cuáles podrían enfrentar el proceso de selección, ya que “la entrevista semi-estructurada incorpora nuevos grados de libertad a partir de temas o disparadores; se consideran áreas a explorar” (Richino, 2008, p.90), es decir, este tipo de proceso permite al entrevistador ser un mediador respecto a cómo se van guiando las preguntas y así ir logrando recabar la información que se necesita para completar datos de los entrevistados, respecto a ello la misma Richino comenta;

Ya que interesa especialmente examinar cómo se maneja el postulante, en función de los temas que se le plantean, de acuerdo con su propio criterio. Se le ofrece que se organice a partir de a partir de la propuesta del entrevistador, evidenciando su disposición para adecuarse y resolver aspectos prácticos con cierta autonomía (p.90).

Para ello se propuso una línea temática a abordar en la entrevista, con la finalidad de guiarla. María luisa Tarrés cita a Bernard (1988: 204-207), y comenta; “Así en la entrevista semiestructurada, el entrevistador mantiene la conversación enfocada sobre un tema en particular, y le proporciona al informante el espacio y la libertad suficientes para definir el contenido de la discusión”, de esta forma se obtiene los datos o información que se requiere sin alejarse del objetivo principal a indagar, “Sin embargo, si el entrevistado se aleja demasiado del tema apuntado el “entrevistador” puede regresarlo al “foco” de atención” (Tarrés, 2001, p.77).

Línea temática y selección de categorías para la realización de la entrevista

A partir de la información recolectada en los antecedentes de esta investigación, se seleccionaron temas a investigar para poder lograr conocer la percepción sobre la importancia de los factores no intelectuales que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral, de los

alumnos que cursan último año de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, basados en la siguiente argumentación:

Aplicar este tipo de entrevistas además ayuda al entrevistador, porque al contar con temas o preguntas preestablecidas, demuestra al entrevistado que está frente a una persona preparada y competente con pleno control sobre lo que quiere y le interesa de la entrevista, sin que con ello se llegue a ejercer un dominio total sobre el informante (Tarrés, 2001, p.76).

Categoría: Éxito

Subcategorías:

1. Concepción de éxito
2. Pasos que conllevan al éxito
3. Situación personal de éxito
4. Factores que influyeron en el éxito
5. Que emociones surgieron
6. Expectativas de desarrollo profesional
7. Factores que influyen en el éxito de la primera entrevista

Categoría: Entrevistas Laborales

Subcategorías:

1. Nivel de preparación
2. Fortalezas a nivel intelectual
3. Fortalezas a nivel personal
4. Percepción de la primera entrevista
5. Importancia asignada a la primera entrevista

Categoría: Habilidades blandas

Subcategoría:

1. Relación con grupos de trabajo
2. Relaciones sociales con pares
3. Capacidad para resolver problemas
4. Habilidades comunicacionales
5. Flexibilidad
6. Adaptabilidad
7. Reacción bajo estrés
8. Reacción frente a la frustración

4.5 Plan de análisis de la información

“El análisis de contenido trata de saber lo que hay detrás de las palabras”.

Jaime Andreu abela.

Se seleccionó para realizar el *plan de análisis* de la presente investigación, el *Análisis de Contenido*. Esta técnica según Rubio y Varas (2004), “trabaja sobre los datos cualitativos como los procedentes de cuadernos de campo, las entrevistas, los grupos de discusión o los documentos biográficos” (p.503). Según los mismos autores, se afirma que tiene que ver con, “la codificación de mensajes lingüísticos y en su posterior tratamiento” (p.503), codificación que será utilizada para la interpretación de las respuestas de los casos a analizar.

Ya que se hará una interpretación de las respuestas dadas en las entrevistas para este estudio, Jaime Andreu Abela señala que se aplica de la siguiente manera:

Al conjunto de procedimientos interpretativos de *productos comunicativos* (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, (...) a veces *cualitativas* (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las

condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (p.2).

Para el análisis de la presente investigación, se utilizó la creación de categoría, a través de las cuales, se van abordando las respuestas de cada caso, para observar cuáles son las respuestas que se repiten, cuáles tienden a ser diferentes, para luego concluir en un resumen de cada subcategoría.

Para que aquel conjunto de “procedimientos interpretativos” puedan sostenerse como estrategias y técnicas de investigación científica en comunicación, se suele requerir la elaboración previa de un repertorio estructurado de categorías derivadas de un marco metodológico en que se fija como objeto de estudio la comunicación (p.7).

En opinión de Bardin (1996, 2ª ed. 90), la categorización; “es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por analogía, a partir de criterios previamente definidos”.

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

5.1 Presentación de resultados

De acuerdo a lo planteado en el plan de análisis, las entrevistas, es decir, sus transcripciones y posterior análisis fueron realizadas por categorías, las cuáles emergieron de forma premeditada y a medida que se investigaban los antecedentes para esta investigación. La percepción que tuvieron los entrevistados de los distintos temas o subcategorías que se fueron exponiendo, serán contrastados con el material recopilado para este estudio, de modo de encontrar concordancia o de lo contrario, conocer qué temas emergieron en el análisis de los resultados.

A continuación se muestran las respuestas para cada subcategoría.

A cada entrevista la denominamos de aquí en adelante como caso y su respectivo número, por ejemplo: caso 1= C1.

Categoría Éxito:

| |
|---|
| Subcategoría-Concepción de éxito: Por éxito se entenderá el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el transcurso de la vida. |
| C1: Mmm..Lograr lo que yo me proponga más que nada. No sé, ir cumpliendo metas a corto, mediano y largo plazo y según eso si las voy cumpliendo, es si voy siendo exitoso o no en mi vida. |
| C2: El éxito es la realización y cumplimiento de objetivos o proyectos en los cuales se ha trabajado. |
| C3: Realización personal, económica, sumada a una buena salud. Estos elementos combinados lo denomino éxito. |
| C4: Mmm, es como una cosa para todo, ir logrando las metas que me voy proponiendo, por ejemplo, en el colegio me iba la raja con las notas, entonces me propuse que acá en la facultad mantuviera la misma forma pa' estudiar, y por lógica, los mismos logros en notas y me ha resultado bastante bien, aunque estudio ene, no es algo que me cueste en todo caso, estoy acostumbrada a un ritmo y eso me ha ayudado a enfrentar tantas cosas que tengo que hacer acá. |
| C5: Mmm...lograr mis metas, lo que siempre he soñado para mi vida, sentirme conforme con lo que soy y estoy haciendo...mmm eso. |
| C6: Para mi el éxito es lograr un equilibrio, tanto en lo profesional como personal... ese equilibrio incluye tener una relación armónica con los demás, y además sentirme bien en mi trabajo, sentir que lo que hago me gusta, que tengo proyección profesional y que lo que realizo está bien. |
| C7: Como lograr mi objetivo, mi forma de ver es alcanzar lo que yo quiero lograr. También puede ser además, que las otras personas vean que yo alcance mi objetivo. |
| C8: Yo pienso que el éxito tiene que ver, igual es un poco obvio, con cómo se van logrando los objetivos que te pones, pero más importante que eso es el nivel de esfuerzo y de compromiso con las tareas que se necesitan hacer para lograr esos objetivos. Igual es diferente evaluar el éxito como niveles de logro al estilo indicador, a uno mismo darse cuenta todo lo que vas |

aprendiendo en el camino pa' lograr tus objetivos. Otra cosa que es bien distinta, y yo pienso que es bien difícil lidiar con eso, es la imagen de éxito que está instalada en la cultura de mercado. Es bien fácil ver en las películas o en la tele, sobre todo en los programas de farándula, los modelos de éxito que se promueven, según el éxito de la tele son cosas muy ajenas las que te llevan al éxito: la plata, las minas, las influencias, poco tiene que ver eso, con la relación y el compromiso con el otro, que para mí es más importante un compromiso que es la responsabilidad de toda la sociedad con la realidad que todos vivimos.

Situación personal de éxito: Relato acerca de una situación que representó ser una situación exitosa para la persona durante sus años académicos.

C1: Yo juego futbol, soy seleccionada nacional debido a un sueño que desde chiquitita pensé que lo iba a ser y ahora llevo muchos años jugando por la selección y pa' mi eso ya es como haber sido exitosa en el futuro.

C2: Situación de éxito en lo académico, más que mis mismas notas, son el haber tenido la oportunidad de haber sido ayudante y haber salido bien de eso en general.

C3: Aprobar algunos ramos difíciles con nota sobre 5.0 y sin rojos durante el semestre.

C4: No me ha pasado nada tan especial, yo creo que mi mejor ejemplo ha sido no hecharme ni un ramo, lo que significa que saldré en el tiempo que estimaba para terminar la carrera, eso ya para mí, es un tremendo éxito.

C5: Cuando realizábamos talleres prácticos en materias que uno elegía dentro de su especialidad, mmm...no sé si éxito propiamente tal, pero me sentía bien conmigo, sentía que aprendía y que eso lo podría aplicar en el día a día.

C6: En lo académico me siento exitosa cada vez que estudio días para preparar una prueba, y cuando la rindo, siento la seguridad de que di lo mejor y que logre comprender los contenidos, y eso a su vez se ve reflejado en la nota. También cuando hago proyectos y estos funcionan como lo esperaba.

C7: Ah, ya, puede ser que cuando tuve que hacer un trabajo en el curso marketing tres y no sé po, ahí uno tiene que asesorar una empresa esta fue una empresa súper complicada, era de

verdad una empresa real y en mi grupo...solamente tenía a un conocido y otras dos personas que no sabían na, y las otras personas no estaban comprometidas con el trabajo, entonces, como yo ya me había propuesto ayudar a esa empresa y sacarla adelante, o sea por la materia que me habían.. he...porque era de marketing solamente, no era de administración ni de otros temas, entonces ahí, en eso me esforcé más que todo el grupo, o sea, como que hice partes que no tenía que hacer, solamente para que salga bien la tarea y eso como que ha sido un éxito. Fue donde mas aprendí donde más...creo que lo hice súper bien, trabaje mucho más de lo que me toco, pero solamente pa sacar el proyecto adelante, ya que en verdad me comprometí con la persona de la empresa entonces como que quería ayudarla, o sea me comprometo con algo y lo hago.

C8: La verdad es que en general mi vida académica siempre ha quedado un poco postergada, pero yo diría que con el poco tiempo que te deja el mantener vigentes en tu vida otros intereses, y por lo tanto, lo poco que alcanzo en general a estudiar, ya estar terminando la carrera es un logro en sí mismo. Ahora si tuviera que nombrar algún éxito relacionado con la academia, tendría que ser una pega que hicimos con un ex decano de cuando la facultad estuvo dividida el año 73, fue una experiencia muy buena y con los cabros que trabajamos con él aprendimos caleta.

Factores que influyen para lograr el éxito: Entendiendo este aspecto como los factores constantes y permanentes que ayudan a lograr el éxito deseado.

C1: La perseverancia por sobre todo o sea he, (...) tení que dejar cosas de lado o sea todo es perseverancia, constancia, las ganas de estar ahí, esa misma constancia, esa forma que tienes tú de hacer, la aplicas también al ámbito estudiantil, si totalmente o sea por lo mismo me tengo que hacer más tiempo, tengo que ser más ordenada, porque te tocan hacer las dos cosas y tengo que ser constante, porque si dejo de venir a clases me voy a perder y no tengo el tiempo para andar pidiendo cuadernos, materia o estudiando con compañeros, yo vengo a mi clase, estudio muy bien constante igual, porque sé que si me pierdo tengo que no se po conseguirme muchas cosas hacer clases aparte estar estudiando aparte o sea es más fácil venir a clases estudiar con lo que vi en la clase y después irme a entrenar, no pierdo tanto tiempo.

C2: Esfuerzo, tiempo dedicado, definición de a donde quiero llegar y que necesito hacer para

| |
|--|
| esto. |
| C3: Estudio, memoria y porque no decirlo, la suerte también puede estar de tu lado, por ejemplo: entró justo lo que viste o como te lo estudiaste. |
| C4: Yo creo que influyo en mi perseverancia y mi disciplina para estudiar y saber rendir bien, sin desconcentrarme de mis objetivos, además vengo de una familia de personas trabajadoras y esforzadas, yo no podía ser menos, ni menos farrearle la oportunidad de estudiar esta carrera y en esta universidad, nunca me pase el rollo de responderle mal a mi familia, y eso termina siendo una tremenda motivación. |
| C5: Creo que la motivación por querer aprender más, sentir que realmente lo que me estaban enseñando me servía, eso creo básicamente...no se me ocurren más cosas. |
| C6: Los factores que influyeron en el éxito son la perseverancia y tener claridad en el objetivo a cumplir para no desanimarse y abandonar la misión a cumplir. |
| C7: Ya, igual es difícil pensar, porque uno como que...pero puede ser...no se poh, como tener como planificado, por lo menos yo... que año quiero como terminar cada cosa, por ejemplo no quería sacar la carrera en seis años, no sé como que dije ya...tengo que hacerlo en cinco años...no sé poh como que ahí va y se vera no má, entonces pa no salirme de ese plan, venir a clases, tener ramos en verano, para adelantar o los que me quede atrasado ponerme al día, o sea he sido exigente pero no como que tengo que ser el mejor de la clase...si no que por lo menos cumplir lo que me propuse. |
| C8: Fue moverse en verdad, estábamos muy motivados con sacar el proyecto adelante y era el 2011, entonces la moral estaba en alto. Igual como dije antes, además de la motivación, había que organizarse súper bien porque era harta pega y no teníamos mucho tiempo. Nos decidimos a hacer ese proyecto, trabajamos, nos organizamos y nos salió todo súper bien. Ahora si tuviera que decir que factores fueron los más importantes sería ese factor subjetivo de estar muy motivado con trabajar y estar muy decidido a hacerlo. |

Que emociones surgieron: Se entenderá por emociones, los sentimientos positivos emanados del logro de una situación exitosa.

C1: Es como estar plena como estar haciendo algo que me guste que me satisfaga en todo sentido, y lo mismo con los estudios, si estoy haciendo algo que me gusta y lo estoy logrando no se poh, aprobar los ramos, viendo que ya estoy llegando al final de la carrera, es como estar logrando lo que llevo a cabo todos los años, el primer día que entre en esta carrera digo ya espero el día en el que voy a salir porque no sé, igual es largo y todo, obviamente es felicidad es como estar como tranquila que lo estoy logrando poco a poco, respecto al tema laboral que se aproxima.

C2: Emociones de alegría y satisfacción personal.

C3: Un poco de duda si se llega al objetivo, la confianza desapareció en algunos momentos, cuando se veía difícil la meta.

C4: Es gratificante y.....más que nada te da tranquilidad cachai, la tranquilidad de saber que estay haciendo las cosas bien, que los demás se sientes orgullosos de ti y de tus logros, es una felicidad al final.

C5: Mmm la sensación del pecho lleno, ganas de contar lo que uno aprendía, ganas de enseñar a tu circulo íntimo de compañeros lo que había aprendido, conversar respecto al tema con el fin también de corregir aquellos aspectos en los que podías tener dudas o bien comprendiste mal, sólo para mejorar y ratificar conocimientos... como seguir creciendo en realidad.

C6: Ansiedad, tensión, ganas de dar lo mejor de mí.

C7: Ah, o sea, de hecho cuando, como que la persona nos agradeció por todo lo que habíamos hecho y me sentí bien como persona, como pensando en el futuro laboral uno no solamente tiene que como ganar mas plata, si no como ayudar a la comunidad, ayudar como a los pequeños empresarios.....como que uno igual como estudiante o profesional tiene que hacer algo por el país, como por las otras personas, antes solamente pensaba como ayudar a mis familiares, como ayudar a mis primos, pero ahora como que ya amplíe un poco mas y, es como ayudar a la comunidad.

C8: Varias, estábamos contentos, pero sobre todo muy orgullosos. Después cachamos que podíamos haber arreglado unas cosas para que quedara mejor, pero estábamos contentos igual. Mientras lo estábamos haciendo pasábamos igual por momentos de frustración y de repente nos pasábamos las medias películas imaginándonos como nos iba a quedar.

Expectativas de Desarrollo profesional: Se entiende por ello las expectativas que la persona posee de sí mismo a un mediano plazo, pudiendo visualizarse a futuro como profesional.

C1: Muy parecido a lo que soy, voy a trabajar en lo que me gusta, muy parecido a lo que hago ahora, no siento que cambiaré porque sea una profesional, yo creo que la plata no es algo que me cambie la forma de ser, es algo desde que uno nació y no creo que cambie.

C2: Me veo haciendo cosas que van en la senda de los objetivos que tengo no en términos personales sino que a nivel país que tiene que ver con tener un proyecto país que sea al menos inclusivo y logre superar todas las trabas y contradicciones que el sistema actual no ha podido ni podrá dar solución. Creo que hoy no es tiempo de pensar en términos individuales de los profesionales, sino de que tipo de profesionales y con que características necesita Chile.

C3: Me gustaría trabajar en una oficina como Ingeniero Comercial, en el rubro no lo tengo claro, pero si en un ambiente de trabajo agradable para rendir al máximo, entiéndase por agradable como, colegas que seas buenas personas, ambiente propicio para el trabajo e infraestructura idónea.

C4: Me veo en una buena pega, en una que a mi me guste, tratando de ser un aporte pal lugar en donde trabaje, tratar de dar siempre lo mejor de mi, e ir logrando traspasar mis propias metas como profesional, estar bien y contenta conmigo misma.

C5: (..) susto a que no resulten las expectativas o sueños que uno posee... me veo en una empresa, con otros profesionales que creen en mí y en mi trabajo, viéndome bien vestida y ganado plata acorde a lo que hago y en algún momento subiendo de cargo a medida que adquiero experiencia, me veo exitosa y para eso siento que deberé trabajar duro... como dije en un comienzo, siendo disciplinada.

| |
|---|
| C6: Me veo como un profesional feliz de lo que hago, bien valorada profesionalmente, organizada, con iniciativa para hacer cosas nuevas. |
| C7: En un trabajo estable y ojala en uno que me guste, donde me pueda desarrollar como profesional y sea un aporte. |
| C8: En mi futuro profesional yo me veo trabajando en cualquier cosa en la que pueda aportar en lo que me gusta hacer a mí, que es tratar de cambiar el Chile que tenemos por uno que sea más justo con todos. El ministerio del trabajo me tinca o algún centro de estudios, por ahí puede ir la cosas. Lo que sí a la academia no me voy a dedicar, ya no me dediqué a eso. En todo caso me acomoda permitirme a mí mismo flexibilidad con el dónde voy a trabajar, porque así puedo estar dónde se me necesite, dónde las papas quemas. |

| |
|--|
| Factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral: Entendiéndose como los factores que los estudiantes consideran importantes para el éxito de la primera entrevista. |
| C1: Creo que es muy importante la preparación previa a la entrevista que yo haga, conversando con compañeros como fue la de ellos, que les preguntaban, y así imaginando que respondería yo a cada tipo de pregunta. Además, creo que otro factor importante es la confianza en mí, y con esto disminuir el nerviosismo con el que pudiese llegar a esta entrevista, es decir, considero importante mantener la calma y con esto no responder cosas que no quería, si no, lo importante para el empleador, esto es saber comunicar mis fortalezas y competencias, por sobre otras cosas. |
| C2: Me parece que para lograr el éxito en la primera entrevista laboral es mostrar seguridad, claridad y dominio sobre lo que hablas. Esto es de suma importancia, ya que la persona que entrevista obtendrá una buena imagen tuya y quizás reflejes lo que él anda buscando. Otro elemento que considero, por muy trivial que sea, es la buena presencia. Para el caso de los hombres que esté bien vestido, pelo corto, afeitado, sin aros ni ese tipo de cosas. Quizás suene obvio, pero muchos no cumplen con esos requisitos mínimos. |
| C3: La vestimenta, creo también la manera de sentarse, o sea el lenguaje corporal que uno demuestre, he.... incluso influye hasta el perfume que uno use, yo creo, lo otro es demostrar |

mis capacidades tratando de ser natural posible al contestar las preguntas, demostrando que tengo conocimiento, me refiero a lo teórico, gracias a la formación que hemos tenido, diciendo con seguridad las preguntas que tengan que ver con esto y...lo importante creo es demostrarle al que me entrevista que estoy seguro del producto que soy, no se si me entiendes?, al final tenemos que ser comerciales con nosotros mismos.

C4: Mmm...creo que es importante desde los detalles, hasta lo más macro, mira, me refiero a que desde la llegada es importante imagino hasta como uno salude, como te presentes, y luego no sé, tratar de dar lo mejor de mi, ojala no complicarme con las preguntas, por lo nervios, ojalá. Bueno lo otro es contestar de forma precisa, no ser latera y darse tantas vueltas, y si no sé, que no creo, decir la verdad no más, mira yo creo que la formación que nos da la escuela es bastante integra, entonces tengo un buen respaldo en cuanto a conocimiento, donde podría estar más débil, es en las preguntas personales, porque uno no se anda preguntando tantas cosas acerca de uno mismo, bueno no sé, quizás y no me cueste tanto esa parte.

C5: Mmm...sentirse seguro de lo que sabes y aprendiste en la carrera, tratar de ser uno mismo a la hora de responder, manteniendo los márgenes de respeto propio a la entrevista, además creo igual influye que le caigas bien a la psicóloga que "haya onda".

C6: Yo creo que uno de los factores importantes para una entrevista, es mantenerse seguro de lo que uno sabe, de lo que ha estudiado y trabajado durante los años universitarios, ya que debe ser fácil para el que entrevista notar la inseguridad y el excesivo nerviosismo con el que uno puede estar. Otro factor importante, es mostrar interés por el cargo al que se postula, es fundamental presentar una actitud de compromiso sobre el potencial trabajo, al menos haber averiguado antes cosas de la empresa a donde estoy postulando. Y por último, es importante tener un manejo de contenido y procedimientos sobre el cargo al cual postulo, si no me siento muy seguro en relación al cargo al cual postulo, pregunto hasta quedar clara.

C7: Los factores que considero importante para el logro exitoso son, primero ser puntual, cortés y respetuoso con la persona que me va a entrevistar, estar con la vestimenta y la presencia adecuada, especialmente ir vestido formal, afeitado el caso de los hombres, no tan maquillada el caso de las mujeres. Tener buena y clara expresión de las ideas, además estar seguro de lo que se responde, no pensar mucho, titubear, ni cambiar de opinión durante la entrevista. Por otro

lado, conocer el cargo y la empresa a la que estoy postulando. También es importante que la persona que entrevista sienta que estoy motivado e interesado en el trabajo. Otro factor importante es sentir que se generó un feeling con la entrevistadora. Por último creo que es importante sentirse preparado, en todos los aspectos, para la entrevista.

C8: Más que todo mostrarse tranquilo y seguro de quién eres y qué sabes, es la única manera de conseguir el éxito en la primera entrevista.

Entrevistas Laborales

Nivel de preparación: Se entiende por este aspecto, el grado de preparación que ha tenido el estudiante para enfrentar la primera entrevista laboral.

C1: No nada porque termino los ramos este año y después me queda la tesis, pa' la práctica tal vez es necesario suponte, pero todavía me falta entonces como que a largo plazo todavía no, yo creo que cuando esté más cerca tal vez un mes de que tenga que ser entrevistado en la práctica me voy a preocupar mucho más.

C2: No, no es algo a lo que le de importancia aún, cuando llegue el momento ahí veré.

C3: Nunca he preparado una entrevista de trabajo.

C4: Así como que prepararme...mmm no, pero igual he pensado en ese momento, igual me da un poco de nervios...no sé po, una cosa es la vida acá en la facultad y la otra es enfrentar el mundo laboral, las preguntas que te harán, como que pienso que preguntas podrían ser en la que a uno la podrían pillar en algo, no sé po, esas preguntas capciosas de las que todos hablan pa' ver si te equivocas o no po.

C5: Sí, más que nada sobre temas que me podrían preguntar de acuerdo obviamente al cargo al cual postulo, siempre recordaré mi primera entrevista estaba en tercero de universidad y postule a una pega como vendedora para tener mis lucas mientras terminaba la carrera... fue desastrosa, pero me sirvió un montón, me prepare tanto, que finalmente sentí que fui demasiado avasalladora, poco humilde para el cargo...mal, más la psicóloga era súper densa.

| |
|---|
| C6: Aún no me he preparado para mi primera entrevista. |
| C7: No mucho, porque uno, no, no he tenido la practica de hacer una entrevista, como que no estoy preparado para las preguntas que me puedan hacer, como cual es mi expectativa de futuro, lo que quiero hacer, lo que mas me gusta, nunca me he puesto como a pensar definidamente como que es lo que quiero. Alguna vez lo hemos conversado con compañeros, pero todos tienen como pauteado lo que quieren decir. Yo creo que cuando este más cercano al proceso de práctica, ahí voy a empezar a pensar en eso, no quiero pensar ahora en ese proceso. |
| C8: No me he preparado para nada, ni siquiera me lo he imaginado. En la facultad hay ramos que de repente sacan actividades relacionadas con eso, como entrevistarse entre compañeros para que te “contraten” en algún grupo, pero son medio al lote, sobre todo porque nosotros no nos las tomamos muy en serio, salvo algunos pocos cabros que se motivan. |

| |
|---|
| Fortalezas a nivel intelectual: Se entiende por ello, los aspectos que tengan que ver con conocimientos y con habilidades de índoles académicas o de estudio propiamente tal que ayuden a lograr los objetivos que se proponen. |
| C1: Por lo mismo de la selección es trabajar mucho en equipo, respetar como las otras opiniones, soy como tolerante con el resto eh no sé, cómo que soy súper aplica, súper ordena con los trabajos eso po, ser como responsable y poder como aportar a un grupo y saber llevarlo no sé si líder completamente, pero si como saber llevar un grupo. |
| C2: Entendimiento parcial de otras ramas que la economía posee y que se excluyen de la enseñanza de la U. |
| C3: Profesionalismo y seriedad en lo que se hace, puntualidad y en el desarrollo comunicacional con mis pares. |
| C4: Ser estudiosa, disciplinada, ordenada, ¿eso sirve cierto?...mmm bueno también muy organizada con mis horarios y responsable con no faltar nunca a clases, creo que intelectualmente he tenido la suerte de venir de una familia de personas con una alta capacidad intelectual, yo fui puntaje nacional en matemáticas, y mis hermanos también lo han sido, todos |

| |
|--|
| estudiamos con becas por lo mismo, y eso es una tremenda ayuda, sino no estaría aquí. |
| C5: Mmm siempre esto lo he encontrado complejo de contestar... me es difícil en ocasiones crearme el cuento, pero se finalmente mis fortalezas, creo que buena memoria, practica para aplicar conocimientos en la realidad, eso básicamente, quizás puedo tener más cosas, pero ahora no soy capaz de visualizarlo. |
| C6: Mi fortaleza a nivel intelectual es la capacidad de preparar y organizar buenos proyectos de negocios, me siento segura en eso, siempre aplicando todo lo que he aprendido en mi paso por la universidad. |
| C7: Ya...conocimiento, o sea, creo que tengo como mas conocimiento de algunas materias que la media, o sea que el promedio de las personas, por ejemplo, en una sala yo creo que tengo más conocimiento que la mitad. No sé po, en los cursos que..., siempre en los cursos estoy sobre el primer tercio por resultado por notas. no, pero eso es como en las áreas que me gustan, hay áreas que no, por ejemplo finanzas, contabilidad, ahí no.....ah que cuando no me gusta, como que estudio solamente lo necesario, como que aprenderme algo, me lo aprendo y ya estoy bien, pero cuando es algo que me gusta, ahí como que trato de profundizar un poco mas y ver que otra cosa me pueden preguntar relacionado con eso, y ampliar los temas. |
| C8: Yo creo que mis fortalezas a nivel intelectual son que en general no me cuesta mucho aprender o en verdad aprendo rápido, estoy sobre todo en la facultad he estado muy obligado a eso porque tengo que faltar mucho a clases y generalmente solo me queda tiempo para estudiar uno o dos días antes de las pruebas, incluso de repente es la noche antes de la prueba lo que me toca estudiar. Otra cosa, es que soy bueno para salir de problemas, cuando estoy en alguna situación complicada, la pienso un poco a ver cómo resuelvo, tomo una decisión y me lanzo. A veces le achunto, a veces no, pero nunca me voy a quedar acojinado esperando a ver que pasa. |

| |
|--|
| Fortalezas a nivel personal: Se refiere al aspecto de la personalidad que ayuda a la persona a poder desarrollarse como tal, de manera integral o al menos algún aspecto. |
| C1: Yo creo que son las mismas no sé cómo nivel personal, trabajo o estudio lo que sea, es muy difícil ser de una forma en tu vida cotidiana y diferente en el trabajo, yo soy como igual en todos |

| |
|--|
| los ámbitos, no cambio pa' na'. |
| C2: Capacidad de trabajar en equipo y manejo de situaciones con alto nivel de estrés. |
| C3: Personalidad agradable. Me parece que este aspecto es sumamente importante a la hora de trabajar en equipo. A modo de ejemplo, siempre he tenido buenas relaciones con cada uno de los integrantes de los grupos en los que he trabajado desde primer año de facultad. |
| C4: Ehm.....yo creo que la tranquilidad que tengo para pensar las cosas antes de hacerlas, para organizar, o sea, esto también lo llevo al terreno de cuando me relaciono con personas que no conozco mucho, aunque en verdad soy más bien introvertida, por eso yo creo pienso tanto las cosas antes de hacerlas, cosa de que cuando hable diga lo justo y tratar de no desubicarme, eso. |
| C5: En lo personal....mmm como que siempre pienso en todo, por ejemplo que las personas con las que esté estén cómodas, que yo me sienta cómoda, eso tiene que ver con generar ambientes agradables, conversar pero también producir. |
| C6: Mi fortaleza a nivel personal es la buena capacidad de trabajo en equipo, me gusta el trabajo en equipo, ya que pienso que cada uno es una pieza fundamental para el adecuado desarrollo y evolución de un trabajo. |
| C7: Soy comprometido y soy responsable, eso es como lo principal, comprometido y responsable, respetuoso. |
| C8: Esa es más difícil, de nuevo creo que la actividad política es la que me ha curtido el carácter. Por ejemplo, he tenido que aprender a ser operado de los nervios para no salirme de control en ciertas situaciones, pero al mismo tiempo, ser bien apasionado cuando hay que serlo. Otra cosa que se aprende mucho, es a llevarse bien con todo tipo de personas, siempre hay que estar relacionándose con gente o estar haciendo trabajos en equipo, por eso es necesario que uno sepa llevarse bien con la gente, saber dar conducción, tomar decisiones en conjunto y también saber darse cuenta cuando te estás equivocando. Lo otro que he aprendido, pero eso me cuesta más es estar en muchas cosas al mismo tiempo, para eso el celular ayuda caleta. |

Percepción de la primera entrevista: Pensamientos, creencias, acerca de la primera entrevista laboral.

C1: Mmm.. Yo creo que a mí me va costar un poco porque soy como un poco tímida para esas cosas no se po, no sé si miedo, pero no sé muy bien, como va ser, me da un poco de susto la verdad, no se po creo que me voy a poner nerviosa, que me van a preguntar algo y como que tengo que decir y que quiero decir eh va a ser difícil creo.

C2: Creo que me hay que estar tranquilo bien teniendo en cuenta el esfuerzo realizado durante la universidad.

C3: Hay que ser lo más natural posible y demostrar seguridad en cómo te vendes.

C4: Pienso que igual debe ser una situación no tan extravagante como todos creemos, una prueba más, sólo que ahora el producto es uno mismo, no sé, me imagino que lo más importante es la coherencia, no fingir con quien uno no es, eso se notaría al tiro yo creo, igual me da un poco de nervios, prefiero no pensar en eso aún hasta que llegue el momento.

C5: Pucha después de esa que te conté, yo creo que cuando me toque de mi carrera propiamente tal, me va a ser más difícil que al resto de los mortales, porque me cuesta venderme a sí misma, como que me falta más bla bla, sé que sé y que trabajando puedo demostrar mucho, pero en un comienzo me va a costar insertarme en lo mío... como que debo aprender a tolerar la frustración en este aspecto... porque creo esto, porque siempre he trabajado mientras he estudiado, en otros rubros y cambiarme de empresas ha sido complejo, sé que soy buena, pero tiendo a fallar en las primeras entrevistas y creo es por eso, me falta explayarme más...ser más natural.

C6: Pienso que la primera entrevista es un trámite para conseguir lo que quiero, sin embargo, tengo claro que para ella debo ser lo más transparente y proactiva posible.

C7: Ah, que debe ser como algo muy...como abstracto, como las preguntas como que me harían sobre cuales son mis fortalezas, debilidades, no sé, eso creo...ah... y que me pueden preguntar como ya...y si tú crees que te gusta esto ...dime que significa, como que preguntan mas...de la parte muy existencial...y luego ir a preguntas como teóricas...

C8: La verdad es que no me pone muy nervioso, si la vendo vendrán más entrevistas, yo creo que hay que decir la verdad no más y no contar cuentos, porque igual después debe ser una lata

darle cuenta que no das el ancho para hacer la pega.

Importancia asignada a la primera entrevista: Nivel de preocupación acerca de enfrentar la primera entrevista laboral.

C1: Obvio que es importante la primera entrevista, si más allá de donde haya estudiado o no al final a la que contratan es a mí no a la universidad y yo soy la que me voy a sacar la imagen en el trabajo, yo soy la que voy a trabajar y si yo no tengo las actitudes, ellos no tienen por qué contratarme aunque sea la universidad de Chile, si tiene un respaldo no es algo que tenga ganado.

C2: No especialmente, creo que aunque te vaya mal es una buena instancia de aprendizaje.

C3: Desde luego que sí, será mi primera aproximación en el mundo laboral. De todas formas, trabajar no será algo nuevo para mí, lo he hecho en otras ocasiones aunque no como ingeniero comercial. Por lo tanto, creo que no será algo que este demasiado nervioso.

C4: Mmm, sí y no...sí porque sería ideal no tener tanta competencia y quedar al tiro en la pega que uno quiere, bueno si, al final si es importante, en esas instancias si uno se vende mal, tení que repetir una y otra vez la misma situación, noo que fome, mejor tratar de hacerlo bien a la primera y listo.

C5: Súper importante, pero como te decía debo trabajar mi tolerancia a la frustración, ya que igual uno va con expectativas a quedar y cuando la respuesta es negativa igual da cositas...pero te sirven finalmente para mejorar las próximas.

C6: Claro que es importante para mí, ya que esta puede significar un vuelco radical en mi futuro y un vehículo para conseguir mis metas profesionales como también personales.

C7: Como que va a depender de la empresa y si de verdad quiero trabajar ahí. Por ejemplo, no tanto por el tema práctica si no para el tema ya laboral. Cuando ya empieza a trabajar de verdad. No solamente así hacer una entrevista para la práctica.

C8: No es muy importante para mí, como dije, no creo que de eso dependa nada muy importante. A lo mejor estoy equivocado y tengo que puro prepararme, pero ya tendré tiempo

para eso.

Habilidades Blandas

Relación con grupos de trabajo: Entendiendo por ello, las relaciones con personas con las cuales no se establecen vínculos afectuosos, sólo de trabajo.

C1: (...) Mmm bueno el tema es precisamente no poder desarrollarme más fluidamente, mm...no sé, cómo a decir cosas malas como cosas nada que ver, no sé, o sea así como que prefiero escuchar antes y después lanzar mi idea como cuando entendí bien todo.

C2: De manera positiva, en general realizo muchas actividades fuera de lo académico y todas tienen que ver con trabajo en equipo.

C3: Siempre he tenido buenas relaciones con mis compañeros de grupos, creo ser una persona fácil de llevar y agradable. En muchos casos hemos terminado siendo amigos.

C4: Normal, trato de ser bien responsable con las partes que son asignadas a mí, o sea, no solo hacerlo bien, también entregar en los tiempos que corresponde, me carga atrasarme, quizás porque a mí tampoco me gusta que me hagan esperar, relaciones armónicas de trabajo, no me hago amiga de las personas con las que trabajo, con algunos me llevo bien y con otros, relaciones de trabajo tal cual.

C5: Yo creo que bien, en un comienzo tiendo a ser más retraída, tanteo los terrenos donde estoy, quienes son las personas que lo componen y luego de eso converso más...pero en general, creo que soy bastante conciliadora y eso permite crear buenos ambientes.

C6: Me relaciono con mucho respeto, siempre considerando que la opinión y aporte que hace cada uno es importante. También para mí es muy importante aportar con un ambiente relajado y ameno para que la tensión y malas ondas no quiebren el ambiente.

C7: O sea.... siento que siempre estoy más comprometido y siempre soy como de los que más trabaja, como que más se preocupa por el trabajo, siento que no, no digo como el que se más se preocupa, pero siempre soy como....por ejemplo si hay grupos de cinco, estoy entre los dos que más se preocupa que el trabajo salga adelante, se termine, en cumplir los plazos, por hacer lo que se pide, por revisar lo que los otros hacen, no solamente como juntar las parte y ver que

todo esta bien, si no que ver que hizo...aunque la idea que tengo yo de trabajo es juntarse todo el grupo y discutir todos los temas, como viendo que se puede o no se puede hacer, siempre como que trato como de hablar con cada uno y jugar como el rol de líder del grupo.....no....es que yo quiera hacer todo el trabajo pero cuando...por ejemplo, otra persona que hace cargo del grupo, me siento como más aliviado porque otra persona ya se hizo cargo pero cuando nadie asume... todos miran para todos lados y nadie...hace nada, como que tomo la iniciativa, y digo ya juntemos aquí y hagamos esto así.

C8: En general, me relaciono bien con los equipos de trabajo, como te había contado, eso lo aprendí haciendo las cosas que hago en la facultad fuera de lo académico. A veces lo que me cuesta hacer es retar a la gente cuando no está haciendo su parte, pero con demoras y todo, generalmente igual se genera una relación en la que todos terminamos trabajando y remando para el mismo lado. No me cuesta trabajar en grupo, lo que yo creo que es súper importante para eso es saber trabajar en la diferencia de lo que piensan los demás y con los distintos niveles de compromiso.

Relaciones sociales con pares: Se entiende por ello, las relaciones que se establecen con personas con las cuales existe un vínculo cercano o de afecto.

C1: No súper bien me relaciono bien, tengo hartos amigos o sea normal, aquí en la universidad todo normal, no es como afuera, no todo normal o sea acá tengo amigos de la selección.

C2: Muy importantes, de hecho creo que las relaciones humanas y la forma en que se dan son el pilar de la vida de las personas.

C3: Diría que soy más bien introvertido, sin embargo, jamás me ha costado llegar a otros. En general, es más como un inicio un tanto frío, pero después todo se vuelve más fácil.

C4: Sí, son importantes pero dentro de niveles normales, no soy de muchos amigos, pocos pero buenos, prefiero cuidar los pocos amigos que tengo y que al final son con los que tengo más afinidad, bueno por eso son mi amigos.

C5: (...) Pero creo que las relaciones sociales como te comente, para mí son importantes,

pasaras bastante horas con personas relacionándote en el trabajo y si te llevas mal que lata...como te comentaba siempre he trabajado mientras estudio, y recordare una vez que tuve un encontrón con una persona en el trabajo y para mala suerte éramos sólo los dos que debíamos sacar la pega adelante y fue tan incómodo, quería renunciar ahí mismo, consideraba que el tipo era una pedante...mal.

C6: Para mí es importante tener buenas relaciones con pares, ya que es con ellos con quienes paso gran parte del día y sé que en el futuro en mi trabajo pasaré muchas horas, además tengo claro que voy a trabajar con personas y por eso es muy importante saber tener una adecuada relación con los otros.

C7: O sea no soy tan sociable como de tener hartos amigos, pero los amigos que tengo son buenos amigos y eso.

C8: Se me da rápido en general relacionarme con gente, no me cuesta generar lazos cuando llego a un lugar nuevo, o mantener las relaciones que ya tengo. Eso igual es re importante, porque así uno conoce más rápido a la gente de tu entorno, las cosas que le motivan, su personalidad y como tratar con ellos, además es mucho más agradable cuando estas en un lugar y tienes buena onda con la gente.

Capacidad para resolver problemas: Capacidad para enfrentar situaciones que pudieran considerarse como difíciles.

C1: Buena como te decía, ya tenemos una formación ya de varios años y tenemos las herramientas, tenemos una base teórica, pero el día de mañana en una empresa no sé cómo será la empresa, imagino que los primeros días serán difíciles, pero a medida que conozca los procesos estaré segura de lo que haga.

C2: Depende del problema, aunque en general de buena manera y rápida.

C3: Primero analizo todas las posibilidades que puedan surgir para la solución de este problema, y luego evaluar cuál sería la mejor. En caso de trabajar en grupo, siempre pregunto la opinión de los demás. No me gusta tomar decisiones autoritarias en trabajos grupales, a menos que sea de suma urgencia.

C4: Trato de ser lo más práctica posible, analizo bien el problema, para saber como solucionarlo

de la manera mas objetiva, con tranquilidad, a veces me toca calmar a otras personas que reaccionan más eufóricas, porque así no resulta nada y se pierde tiempo. No, soy bien concreta, aunque depende del problema si tiene que ver con estudios propiamente tal no tengo problemas, pero si es con personas, no se po, hablar con alguien o cosas de ese estilo, ahí me cuesta un poco más aunque me esfuerzo.

C5: Mmm depende el tipo de problemas, si es propio de pega, ver el error como lo soluciono yo misma, antes que llegue a mayores u otros se percaten, para que no interfiera en el proceso natural que este tenga...ser como estratégica, si es con personas y siento que efectivamente fue mi error, agacho el moño y me mamo el reto que me tenga que llevar, ya que entiendo debo aprender, si en el problema creo tengo yo la razón, en un comienzo me cierro y tiro todos mis argumentos para defender mi punto de vista... creo que aquí soy más apasionada y agresiva porque definiendo con tutti lo que yo creo.

C6: Primero intento calmarme y que lo emocional pase a segundo plano, trato de resolver las cosas de forma más racional y justa.

C7: O sea yo creo que sí.....porque ya me he enfrentado a hartos problemas y o sea, como siempre durante la carrera uno tiene hartos problemas, como que el trabajo tiene que enviarse a las 12:00 y a las 10:00 no hay nada...que hacemos, y son como problemas siempre como los he sabido sacar a delante.....es que siempre trato de priorizar el tema de grupo, pero hay veces que no se puede, ya como que ahí tomo la iniciativa de tratar de juntar todo, y tomo la responsabilidad, no es algo que me guste hacer, pero ya como si nadie más lo hace, ya yo lo voy a hacer.

C8: La primera reacción que tengo cuando estoy frente a un problema es tratar de solucionarlo lo antes posible, a veces de forma muy impulsiva, pero si el problema no tiene arreglo, con resignación no más, hay un periodo de frustración, pero se me pasa rápido, después siempre hay tiempo para darse cuenta en que te equivocaste y como se puede hacer mejor para la otra, enfrentarse con problemas es súper bueno para aprender, no solamente para ti, sino que después uno le cuenta al resto de la gente cuando está en las mismas y les puedes ayudar un poco.

Habilidades Comunicacionales: Habilidades para llegar a los demás de forma fluida, siendo asertivos, empáticos y pudiendo explicarse claramente.

C1: Mmm, normales, hablo cuando tengo que hablar, aunque trato siempre de observar primero, ahora si estoy en un lugar de confianza ahí me desarrollo con más fluidez.

C2: Creo que tengo habilidades de honestidad con lo que digo y no me da vergüenza plantear mi opinión.

C3: Creo que mi principal habilidad comunicacional es la facilidad de expresar lo que pienso, y generar lazos con la persona que recibe mis palabras. Me considero una persona que soy fácil de entender, lo cual en cualquier tipo de relación es de suma importancia a la hora de comunicarse.

C4: Chuta, a ver, que soy clara, concreta y no me doy vuelta para decir las cosas, entonces la gente me entiende al tiro, aunque a veces puedo ser demasiado concreta quizás, pero bueno, se capta lo que quiero decir y sin confusiones eso es lo que importa.

C5: ... Me falta, creo que en este momento son una debilidad, y es algo que debo trabajar, mis compañeras siempre me molestan, porque soy un poco disléxica, doy vuelta las palabras, a veces no termino las frases por ser muy acelerada, se me traba la lengua...mal.

C6: Siento que tengo la capacidad de llegar a la gente y soy clara en el planteamiento de ideas y objetivos.

C7: No, no creo que sea hábil, no creo que sea hábil comunicacionalmente, como de enfrentarme no sé, a tantas personas a la vez, pero si como ya de una llegar a varios, si eso puedo, pero yo como de llegar a una fiesta, ya...aquí llegué yo...o sea, puedo llegar a una fiesta a un grupo de personas, empezar ahí, no como llegar y ser el rey de la fiesta.

C8: Creo que logro darme a entender con facilidad, no me cuesta expresar lo que pienso o cuando tengo una idea, eso se me da en grupos chicos o en grupos más grande, aprendí a no ponerme nervioso cuando hablo en público, hay situaciones en las que me cuesta más, como en las negociaciones, lo que se me da bien es motivar a la gente, sobre todo cuando la cosa se pone gris.

Flexibilidad: Capacidad para lograr consensos y acuerdos sin complicaciones ni obstáculos.

C1: Depende del problema y de todo, pero creo que soy flexible, si yo creo que pasa con todo, salir a comer con amigos y decir yo quiero fideos y tu arroz y tení que llegar a una acuerdo no más.

C2: Probablemente sea lo más débil, aunque creo que es importante saber negociar y saber llegar a consensos.

C3: Por lo general no tengo problemas para aprobar acuerdos, sin embargo, doy mi opinión sobre lo que me parece o no, siempre he pensado que hay que tener cierto grado de flexibilidad en la vida y no ser tan rígido, más aún en un contexto cambiante como el mundo de hoy.

C4: Depende, escucho los argumentos de todos y voy tranzando, pero si de frentón algo no me parece, ser obtusa, o sea soy coherente con lo que pienso y creo, pero trato de lograr consenso como te decía.

C5: ...Creo ser flexible, me adapto con facilidad a los grupos a los ambientes, creo ser bastante respetuosa con las cosas diferentes, mientras también respeten mis metros cuadrados, en el sentido, que si te sientes cómodo, no veo donde este el problema, cuando tu cuerpo esta incómodo, cuando te es difícil estar en ambientes y es una tortura mejor sal de ahí... en general creo que me adapto a todo.

C6: Eso depende mucho de la cantidad de personas con las que trabajas, obviamente mientras más personas trabajan en un objetivo es más trabajoso llegar a acuerdos, sin embargo, hay que aprender a ser flexible y ceder frente a un bien común o frente un objetivo.

C7: Bien flexible, porque o sea, siempre tengo como mi opinión de las cosas, cuando tengo que hacer un trabajo tengo mi opinión de cómo se puede hacer, pero siempre trato de incorporar lo más posible todo lo que dice el resto, manteniendo como una idea de lo que tengo, nunca dejo como todas mis ideas...ya no sirven pa' nada por el resto siempre mantengo algo lo mío y tengo las ideas del resto.

C8: No me cuesta llegar a consenso, pero siempre me dicen que tengo la muñeca muy blanda, depende de la situación igual, cuando estamos discutiendo en grupos, se me hace fácil llegar a síntesis y tiendo a convencer a la gente de mi punto de vista, incluso cuando eso no se puede,

hay que identificar los puntos en común y proponer una síntesis, para las negociaciones soy más malo, eso me cuesta porque muestro demasiada disposición en un principio para que salga el acuerdo, pero a veces se puede llegar a posiciones más ventajosas.

Adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a situaciones o contextos nuevos, sin presentar mayores obstáculos o dificultades.

C2: De buena manera, en general me relaciono bien con mis pares y me gusta conocer a personas nuevas.

C3: Resulta de una forma curiosa, la verdad depende mucho de qué tipo de situación nueva sea, si el cambio es muy drástico, seguramente no lo recibiré de buena forma, aunque generalmente tiendo a aceptarlo, por otra parte, si el cambio no es muy brusco a lo acostumbrado no será de tanta importancia.

C4: No soy de llegar y llamar la atención al contrario, paso piola, observo el contexto para saber cómo son las personas o al menos tener una idea de cómo funcionan antes de actuar, no me voy a arriesgar a hacer el ridículo por quedar bien y entrar a un grupo, me tomo mi tiempo y poco a poco me voy relacionando.

C5: Lo que te decía en un comienzo, soy más observadora, pero me adapto, trato de conversar en un comienzo con personas que hablen mucho más que yo, con el fin de pasar más piola, luego me voy insertando más en los grupos, no soy de las que va a conocer a todo el mundo o conversar con toda la gente en una semana, pero me las arreglare para saber detalles de cada una, para luego entrar más fácil.

C6: Me gusta trabajar con gente nueva y en situaciones nuevas, siento que es una forma de enriquecerse tanto personal como profesionalmente, con visiones de diferentes personas, escuelas, culturas, etc.

C7: No...o sea por lo menos yo siento que puedo hacerme amigo de cualquier persona, pero de a poco, observo primero y veo que puedo hacer, voy a un lugar donde no conozca a nadie y puedo entablar una conversación con alguien, y empezar a conocer al resto y ser como partícipe del resto, pero no es como algo que siempre ande buscando....si existe la necesidad estoy solo no

conozco a nadie...ya...establezco relaciones, veo en que congeniamos con la otra persona... tratar como de llevar los temas, tratar de ser amigo de la otra persona....o sea, creo que es importante, por lo menos en el tema de trabajo es importante tener confianza.

C8: En grupos nuevos la mayoría de las veces no me cuesta mucho entrar, siempre es bueno darse un tiempo para conocerse, conocer en que anda el otro, tú también tienes que hacer los mismo y contar las cosas que haces, lo que te interesa, esa yo creo que es la mejor forma de llegar a un lugar nuevo, sea cual sea la situación, si no se puede hacer al principio, se hace cuando tengas tiempo, hay que descubrir las cosas que existen en común y con las que no, y se pueda, tratar de simpatizar con esos intereses.

Estrés: Entendiendo como los estudiantes reaccionan frente a situaciones que los inquietan y los colocan más nerviosos de lo normal.

C1: Creo que se llevarlo porque estoy acostumbrada, porque en fútbol hay que saber controlarse, el deporte en ese sentido te va enseñando.

C2: Mi método es creer que ningún error es tan grave, y el que no hace algo no se puede equivocar, por lo que estrés tan extremo no es necesario bajo ninguna situación.

C3: No tengo ningún método en particular, solo que trato de mantener la cabeza fría y pensar en que todo saldrá bien, para muchos es fácil decirlo, pero hay que internalizar este mensaje verdaderamente, en mi caso, en la gran mayoría de las veces termino como deseo esta situación estresante.

C4: Normalmente no pierdo la calma que me caracteriza, prefiero tener la mente fría para poder analizar todas las aristas y luego tomar una decisión que me ayude a enfrentar las cosas, y ver que puedo priorizar para no atocharme, por fuera paso piolísimo, aunque por dentro pueda tener cierto nivel de inquietud, por fuera no se nota, al menos eso me han dicho que me veo muy calma.

C5: Soy histérica, bajo estrés me cambia el genio, saco y logro mis metas, pero no me gusta que nada interfiera en este proceso... nada me refiero situaciones extras de las que no podré hacerme cargo, aquí trato de ser honesta conmigo, por ejemplo, ahora estoy haciendo mi tesis y deje de

trabajar por lo mismo, dos cosas que requieren tiempo y dedicación no puedo hacer, tuve que colocar en una balanza que es lo más importante y opte por sacar bien mi tesis, debo decir que en un comienzo me paralice deje pasar el tiempo hasta cuando la vi encima, vieja a España y eso me permitió avanzar un montón...ahora estoy a punto de entregarla, pero he dormido mal, me duelo mi cara, he bajado de peso...y ponerme más responsabilidad encima, de verdad ahora no puedo.

C6: En este punto presento dificultad para trabajar frente al estrés, ya que si bien cumplo con lo que se me solicita, llego a mi casa y somatizo con insomnio entre otras cosas, es una debilidad y en la que debo buscar estrategias efectivas, ya que he intentado con el deporte pero no han dado un resultado tan evidente a corto plazo.

C7: No, no...es que tampoco es como estrés, es como más preocupación que como que no siento nada físico, porque el estrés es como algo físico y mental, no lo siento nada como, o ningún...tampoco no se si será como estrés....siento que es más como preocupación que estrés, no sé, porque pa' mi estrés, es como ya, se bloqueo....o sea esa es mi visión de estrés, como alguien que esta estresado no da más.

C8: Bajo estrés en general estoy calmado, aunque a veces tiendo a ponerme pesado, pero eso es ya cuando las cosas están muy cuesta arriba, más que un método es tú mismo, desde el primer minuto, saber qué cosas son imprescindibles y cuáles no, así cuando te estás quedando sin tiempo y tienes pocas manos con las que trabajar, saber qué cosas dejar de lado y donde poner los recursos que te quedan.

Frustración: Capacidad para enfrentar situaciones que significan un obstáculo.

C1: Mira, el deporte te enseña muchas cosas, yo sé que si hay un problema tengo que aprender de los errores y listo volver a empezar

C2: Bien en general, pero creo que aun puedo progresar más en esto, creo que no podemos frustrarnos, sino que debemos trabajar en una solución.

C3: Reacciono con "poker face", pienso que las personas que se someten a alguna actividad de competencia desde chicos, la frustración la deben manejar de mejor forma. en mi caso, desde muy pequeño he jugado campeonatos de ajedrez a nivel nacional, panamericano y mundial, por

| |
|---|
| <p>lo tanto, he tenido la gran satisfacción de conseguir las metas propuestas, pero por otro lado de tragar y no llorar por las derrotas, creo que este tipo de situaciones me permiten controlar el fracaso por poco tiempo y dar un borrón y cuenta nueva.</p> |
| <p>C4: Bueno no me gusta que las cosas no salgan como espero, pero tampoco me hecho a morir, al contrario, la situación se transforma en un desafío, para poder ver por donde puedo solucionar, si ya lo he hecho todo, bueno no hay na que hacer, pero por lo menos lo intente.</p> |
| <p>C5: ...Uuu...me molesto conmigo misma, me da impotencia, me cuesta demostrar en mi entorno que eso me pone mal, me voy pa dentro, como que converso conmigo misma, sobre mis falencias, los puntos que debo mejorar, creo que las converso con otros en la medida que me siento preparada para enfrentarlo y recibir críticas u opiniones, pero en un comienzo, es un proceso muy íntimo.</p> |
| <p>C6: A nadie le gusta que las cosas no salgan como uno espera, pero pienso que hay que pensar fríamente y dar un paso adelante para poder avanzar, eso es lo importante.</p> |
| <p>C7: O sea sí, pero no es algo como que me llegara a afectar, como que me afecte.</p> |
| <p>C8: Reacciono bien, cuando las cosas fueron, fueron no más, lo que sí, siempre hay que hacer una evaluación para reconocer que cosas no hiciste bien para que todo saliera como lo esperabas, en ese proceso uno igual se descarga por la frustración, pero no es el objetivo, sobre todo si estabas trabajando con más personas, es súper importante darse cuenta que después de cada cosa que uno hace, se pueden sacar en limpio muchas cosas nuevas y no hay que perderse esa oportunidad.</p> |

5.2 ANÁLISIS

A continuación, se dará paso a las descripciones realizadas de las temáticas y de las opiniones que irán emanando en los casos de las subcategorías y que tienen relación, con la percepción que tienen los estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, acerca de los distintos aspectos que están inmersos en las primeras entrevistas laborales.

Se elaboró un tipo de codificación que ayudó a comprender cuáles fueron las frases más repetidas en los casos, y cuáles marcaron la diferencia. Finalmente se elaboró con los resultados un resumen de cada subcategoría, aspectos que se incorporaron al análisis general de cada categoría. Estos son los resultados:

Codificación

Categoría: Éxito

| |
|--|
| Subcategoría - Concepción de éxito: Por éxito se entenderá el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el transcurso de la vida. |
|--|

| |
|---|
| Frases que se repiten: C1.Cumplimiento de metas/ C2. Realización y cumplimiento de objetivos/ C4: Logrando metas/ C5.Lograr las metas / C8. Logrando los objetivos |
|---|

| |
|---|
| Frases diferentes: C3. Realización personal, económica, sumada a una buena salud. / C6. Equilibrio, tanto en lo profesional como personal... ese equilibrio incluye tener una relación armónica con los demás y además sentirme / C8. Nivel de esfuerzo y compromiso |
|---|

| |
|--|
| Resumen de la subcategoría: En relación a la percepción de la concepción de éxito de ésta subcategoría, dio como resultado que le asignaran al concepto la idea de ir cumpliendo las metas y objetivos que se proponen, ya sean estas a corto, mediano o largo plazo, esto a la vez se va asociando con la realización personal. También se señala otros ámbitos como lo económico y la salud. Lograr el éxito, ser visto y reconocido por los demás, es un aspecto que señala uno de los casos, en especial, en cuanto a las calificaciones, ya sea por obtención o mantención de notas. A lo anterior, se suma la importancia que se le asigna al compromiso que se establece para lograr |
|--|

estas metas propuestas, además del esfuerzo de cada uno, para lograr un equilibrio en el actuar tanto personal como profesional.

Subcategoría - Situación de éxito: Relato acerca de una situación que representó ser una situación exitosa para la persona durante sus años académicos.

Frases que se repiten: C1. Cumplir sueño/ C2. Éxito en lo académico / C3. Aprobar algunos ramos difíciles / C4. No hecharme ningún ramo / C5. Aprendizaje / C6. Notas / C8. Terminar la carrera.

Frases diferentes: C7. Comprometerse y lograr cosas dando más de lo que le corresponde

Resumen de la subcategoría: Las situaciones de éxito se asocian al ámbito de lo académico, ya sea por haber ocupado un rol, por haber pasado los ramos, la capacidad para aprender, aprobar ramos, las notas obtenidas y el cumplir proyectos siendo altamente comprometidos.

Subcategoría - Factores que influyen para lograr el éxito: Entendiendo este aspecto como los factores constantes y permanentes que ayudan a lograr el éxito deseado.

Frases que se repiten: C1. La perseverancia/ La constancia/ Ser ordenada/ C2. El esfuerzo/ tiempo dedicado/ C3. Estudio / Memoria / C4. Perseverancia / Disciplina / C5. Motivación por aprender/ C6. La perseverancia/ Ser planificado /C8. Motivación/ Organización

Frases diferentes: C3. La suerte/ C4. No desconcentrarse de objetivos

Resumen de la subcategoría: Respecto a los factores que influyen en el logro del éxito, se observa que en los casos, se le asigna un valor importante a la claridad, motivación y la concentración en los objetivos, la perseverancia, constancia y disciplina para el cumplimiento de éstos, como también la suerte de estar en el lugar y el momento justo.

Subcategoría - Emociones surgidas: Se entenderá por emociones, los sentimientos positivos emanados del logro de una situación exitosa.

Frases que se repiten: C1. Plenitud/ Satisfacción/ Felicidad / C2. Alegría / Satisfacción personal / C4. Gratificación / Tranquilidad/ Orgullo/ Felicidad / C5. Orgullo/ C7. Sentirse bien como persona / C8. Contento / Orgullosa.

Frases diferentes: C3. Duda de llegar al objetivo / Desaparece confianza/ C6. Ansiedad / Tensión / C8. Momentos de frustración.

Resumen de la subcategoría: En relación a las emociones en torno al éxito descritas en los casos, se destacan los sentimientos de satisfacción y gratificación, así como también de plenitud, crecimiento personal, felicidad y orgullo. Del mismo modo, se observa que previo al logro de los objetivos se puede apreciar una disminución de la confianza personal, mayor tensión y aumento de ansiedad acompañado de sensaciones de frustración.

Subcategoría - Expectativas de desarrollo profesional: Se entiende por ello las expectativas que la persona posee de sí mismo a un mediano plazo, pudiendo visualizarse a futuro como profesional.

Frases que se repiten: C2. En un proyecto país/ C3. En una oficina y ambiente propicio de trabajo/ C4. Buena pega/ Donde sea un aporte / Me sienta contenta / C5. En una empresa/ Exitosa/ Ganando plata / C6. Profesional feliz / Valorada profesionalmente/ C7: Trabajo estable/ Donde se sienta a gusto/ Ser un aporte / C8. Donde pueda ser un aporte.

Frases diferentes: C1. Siendo igual que ahora, la misma forma ser/ C5. Susto a que no resulten las expectativas o sueños que uno posee.

Resumen de la subcategoría: Las expectativas de desarrollo profesional captadas dicen relación, con la percepción de bienestar personal, económico y comodidad en el puesto de trabajo. Se destaca la expectativa de posibilidad de desarrollo profesional y reconocimiento laboral, así como también la importancia otorgada a que su desempeño profesional sea un aporte en lo social. Por otro lado, la diferencia se marca en que los cambios no deben depender de la remuneración a

recibir, al contrario, que se sigue siendo como la persona ha sido siempre, se capta el susto a que las expectativas planteadas no se cumplan.

Subcategoría - Factores que influyen en el éxito de la primera entrevista: Entendiéndose como los factores que los estudiantes consideran importante para el éxito de la primera entrevista.

Frases que se repiten: C1: Es importante la preparación previa / Conversando con compañeros ver que les preguntaban/ La confianza en mí y con esto disminuir el nerviosismo/ Mantener la calma/ Saber comunicar mis fortalezas y competencias por sobre otras cosas / C2. Mostrar seguridad / Claridad/ Dominio/ Buena presencia/ Hombres bien vestidos, pelo corto / C3. La vestimenta/ El lenguaje corporal/ Ser natural/ Demostrar conocimiento teórico/ Responder con seguridad/ Ser comerciales con nosotros mismos / C4. Cómo saludes / Cómo te presentes/ Contestar de forma precisa/ No darse vueltas/ C5. Sentirse seguro de lo que sabes y de lo que aprendiste en la carrera/ Ser uno mismo/ C6. Mantenerse seguro de lo uno sabe/ Mostrar interés por el cargo al que se postula/ Presentar una actitud de compromiso sobre el potencial cargo/ Al menos haber averiguado antes cosas de la empresa donde estoy postulando/ C7. Ser puntual / Cortés/ Respetuoso/ Vestimenta y presencia adecuada/ Clara expresión de ideas/ Estar seguro de lo que se responde/ Conocer cargo y empresa a la cual estoy postulando/ Mostrar motivación e interés por el trabajo/ Sentirse preparado/ C8. Sentirse seguro de lo que se sabe.

Frases diferentes: C4. Podría estar más débil en las preguntas personales/ C5. Igual influye que le caigas bien a la psicóloga que “haya onda”/ C7. Sentir que se generó feeling con la entrevistadora.

Resumen de la subcategoría: Los factores que se consideran importantes en general, tienen que ver con comenzar a pesar en la entrevista desde los detalles, es decir, desde la vestimenta, el lenguaje corporal, el cómo se presenten, mostrándose seguros de los conocimientos que poseen y de la formación universitaria que se ha tenido. Mantener la calma y la tranquilidad, tratar de ser lo más natural, expresarse de forma clara y precisa, ser cortés, respetuoso y mostrar una clara motivación por el cargo al cual se postula y por la empresa en donde será la posible

incorporación, no obstante, otros estudiantes refieren el feeling o la onda que se pudiera establecer con quiénes los entrevisten, como también el sentirse débil para contestar en el ámbito de lo personal, esto se infiere como producto de la inseguridad en sí mismo.

Categoría: Entrevistas Laborales

Subcategoría - Nivel de preparación: Se entiende por este aspecto, el grado de preparación que ha tenido el estudiante para enfrentar la primera entrevista laboral.

Frases que se repiten: C1: No, nada/ C2: No, no es algo a lo que le de importancia todavía / C3. Nunca he preparado una entrevista de trabajo/ C4. Prepararme?, no / C6. Aún no me he preparado/ C7. No mucho, no estoy preparado para las preguntas que me puede hacer/ C8. No me he preparado para nada.

Frases diferentes: C4. Más que nada prepararme sobre temas que me podrían preguntar de acuerdo al cargo que postulo.

Resumen de la subcategoría: Referente al grado de preparación, se observa escasa o nula preparación hasta el momento, no obstante, es considerado importante y refieren como necesario el efectuar este proceso en un tiempo próximo a la aplicación efectiva de las habilidades a desarrollar, es decir, dar mayor importancia una vez que llega el momento mismo de la búsqueda de trabajo, sólo uno de ellos comenta el estarse preparando para la ocasión.

Subcategoría - Fortalezas a nivel intelectual: Se entiende por ello, los aspectos que tengan que ver con conocimientos y con habilidades de índoles académicas o de estudio propiamente tal que ayuden a lograr los objetivos que se proponen.

Frases que se repiten: C1. Ser aplicada / Ordenada / Responsable C2. Entendimiento parcial de otras ramas de la economía / C3. Profesionalismo/ Seriedad/ Puntualidad / C4. Estudiosa, Disciplinada, Ordenada/ C5. Buena memoria / C6. Preparar y organizar buenos proyectos de negocios/ C7. Más conocimiento que le promedio / C8. Aprender rápido.

Frases diferentes: C1. Tolerancia/ Saber llevar un grupo/ C3. Desarrollo comunicacional con mis pares/ C8. Bueno para salir de problemas / Tomar decisiones.

Resumen de la subcategoría: Referente a las fortalezas a nivel intelectual, en esta subcategoría se observa un énfasis en la necesidad de contar habilidades grupales tales profesionalismo, ser aplicación, ordenados, memoria, estudiar, ser disciplinados y la capacidad de adquisición y aplicación de conocimientos. También se observa una alta valoración de habilidades personales-emocionales, como trabajo en equipo, liderazgo, así como la habilidad para resolver de problemas.

Subcategoría - Fortalezas a nivel personal: Se refiere al aspecto de la personalidad que ayuda a la persona a poder desarrollarse como tal, de manera integral o al menos algún aspecto.

Frases que se repiten: C2. Capacidad para trabajar en equipo/ Manejo en situaciones de estrés / C3. Personalidad agradable / Trabajar en equipo / C4. Tranquilidad / C5. Generar ambientes agradables / C6. Capacidad para trabajar en equipo / C7. Comprometido / Responsable/ Respetuoso / C8. Llevarse bien con todo tipo de personas.

Frases diferentes: C1. Ser igual en todos los ámbitos/ C8. Operado de los nervios para no salirse de control/ Apasionado.

Resumen de la subcategoría: Entre las fortalezas a nivel personal observadas como resultado de esta subcategoría, se destaca la importancia asignada al desarrollo de relaciones interpersonales positivas y el trabajo grupal. También se observa la capacidad organizativa y de planificación, así como a la habilidad operativa multitarea y manejo de situaciones de estrés.

Subcategoría - Percepción de la primera entrevista: Pensamientos, creencias, acerca de las primeras entrevistas laborales.

Frases que se repiten: C1: Situación que da susto / Nervios/ Que le va a costar / C2. Estar

tranquilo/ C3. Ser natural / Demostrar seguridad / C4. Una prueba más / Ser coherente/ Igual da nervios/ C6. Un trámite / Ser transparente / Ser proactiva / C7. Algo abstracto / Preguntas de la parte existencial/ Preguntas teóricas / C8. Decir la verdad / No contar cuentos.

Frases diferentes: C5. Tiendo a fallar en las primeras entrevistas / Me falta explayarme más, ser natural.

Resumen de la subcategoría: Como resultado de esta subcategoría, se observa que la primera entrevista se percibe como una situación de altas expectativas, que genera cierto grado de ansiedad o nerviosismo, en la cual sería ideal mostrarse de manera natural y tal como se es y que de ella depende la evolución de las futuras oportunidades y accesos laborales, no obstante, se observa cierta desconfianza respecto a la forma en cómo se deben explayar.

Subcategoría - Importancia asignada a la primera entrevista: Nivel de preocupación acerca de enfrentar las primeras entrevistas laborales.

Frases que se repiten: C1. Obvio que es importante / Al final me contratan a mí no a la universidad/ /C3. Sí, es una primera aproximación al mundo laboral / C4. Si es importante/ si uno se vende mal hay que repetir una y otra vez lo mismo / C5. Súper importante, por las expectativas que genera / C6. Si, porque puede ser un vuelco radical en mi futuro.

Frases diferentes: C2. No especialmente /Pero es una instancia de aprendizaje / C7. Como que va a depender de la empresa y si de verdad quiero trabajar ahí / C8. No es importante para mí.

Resumen de la subcategoría: Respecto al nivel de preocupación ante la primera entrevista laboral, los resultados arrojan que sí se asigna importancia a la primera entrevista como primera aproximación al mundo laboral, en este sentido esta instancia está dotada de expectativas que les genera cierto grado de nerviosismo, también la consideran una nueva instancia de aprendizaje que les servirá en futuras entrevistas, no obstante, otros opinan que momentáneamente no es importante o atribuyen la decisión final a la empresa, más que mostrar seguridad por sus habilidades.

Categoría: Habilidades Blandas

| |
|--|
| Subcategoría - Relación con grupos de trabajo: Entendiendo por ello, las relaciones con personas con las cuales no se establecen vínculos afectuosos, sólo de trabajo. |
| Frases que se repiten: C2. Relaciones de manera positiva / Harto trabajo en equipo / C3. Buenas relaciones con mis compañeros de grupo / C4. Relaciones armónicas de trabajo / No me hago amigos de las personas con quienes trabajo / C5. En general soy bastante conciliadora / C6. Me relaciono con mucho respeto / Considero opinión de los demás / Aportar con un ambiente relajado / C7. Siempre soy el más preocupado y el más comprometido / Rol de líder cuando nadie toma decisiones. |
| Frases diferentes: C1. Poca fluidez para los trabajos en grupo |
| Resumen de la subcategoría: Las relaciones de grupos de trabajo son percibidas como importantes y se observa un límite en el establecimiento de vínculos interpersonales, que ocasionalmente se desarrollan en vínculos afectuosos o de amistad fuera del ámbito académico. Se destaca la relevancia de mantener cierta formalidad y acotar las interacciones al desarrollo de objetivos y tareas en común. Una solo caso comenta, que le cuesta desenvolverse con fluidez al interior de los grupos. |

| |
|---|
| Subcategoría - Relación con grupos de pares: Se entiende por ello, las relaciones que se establecen con personas con las cuales existe un vínculo cercano o de afecto. |
| Frases que se repiten: C1. Me relaciono bien / C2. Muy importantes sobre todo la forma en que se dan / C4. Importantes dentro de niveles normales/ No soy de muchos amigos / C5. Las relaciones sociales son importantes / C6. Buena relaciones con pares / C7. No soy tan sociable/ pocos amigos pero buenos. |
| Frases diferentes: C3. Más bien introvertido / Frío en un comienzo / Después de un rato todo es más fácil. |
| Resumen de la subcategoría: Como resultado de esta subcategoría se observa que se le asigna |

gran importancia a las relaciones sociales con pares, lo que es vinculado con bienestar y gratificación, en cambio un caso, dice ser más retraído, frío en un comienzo, tener pocos pero buenos amigos.

Subcategoría - Capacidad para resolver problemas: Capacidad para enfrentar situaciones que pudieran considerarse como difíciles.

Frases que se repiten: C1. Tenemos la formación y las herramientas para enfrentarlos / C2. Actúo de manera y rápida / C3. Analizo todas las posibilidades / Para evaluar cuál es la mejor/ C4. Ser lo más práctica posible / Objetiva / Bien concreta / 7. Siempre he sabido sacar adelante los problemas / C8. Trato de solucionar rápido / uno aprende

Frases diferentes: C5. (separa los problemas en dos) Laboralmente: se hace cargo rápidamente, tratando de ser estratégica. En lo personal: más pasión, defiende más enfáticamente su punto de vista. / C8. Hay un período de frustración.

Resumen de la subcategoría: Acorde a lo referido por los casos, esta subcategoría arroja como resultado cierto grado de confianza en la preparación teórica y en la capacidad de aplicación de tales conocimientos y herramientas adquiridas a las situaciones que pudieran ser consideradas como problema. Así también se observa interés y motivación en la diligente resolución de éstos, por parte de ellos mismos.

Subcategoría - Habilidades comunicacionales: Habilidades para llegar a los demás de forma fluida, siendo asertivos, empáticos, pudiendo explicarse claramente.

Frases que se repiten: C1. Normal, hablo cuando tengo que hablar / C2. Honestidad para expresarse/ Planteo opinión sin vergüenza/ C3. Facilidad para expresar lo que siento y generar lazos / Soy fácil de entender / C4. Clara / Concreta/ Precisa/ C6. Llego de forma clara a la gente

Frases diferentes: C1. En confianza se desarrollo con más fluidez / C5. Falta desarrollo de habilidad/ muy acelerada / C7. No creo ser hábil comunicacionalmente ante hartas personas/ C8.

me doy a entender con facilidad / Motivo a las personas.

Resumen de la subcategoría: Esta subcategoría arroja como resultado mayormente seguridad y confianza en las propias habilidades comunicacionales, respecto a la expresión de opiniones y pensamientos, no obstante, refieren dificultad en torno a situaciones de negociación y frente a la exposición ante un auditorio mayor.

Subcategoría – Flexibilidad: Capacidad para lograr consensos y acuerdos sin complicaciones ni obstáculos.

Frases que se repiten: C1. Soy flexible / Llego a acuerdos / C3. Cierta grado de flexibilidad que permite lograr acuerdos / C4. Escucho opiniones, trato de lograr consensos / C5. En general me adapto, creo ser flexible/ C6. Hay que aprender a ser flexible y ceder a un bien común / C7. Bien flexible, aunque tengo mi opinión de las cosas / C8. No me cuesta llegar a consensos/ Se me hace fácil llegar a síntesis.

Frases diferentes: C2. Soy débil en esto aunque creo importante saber negociar.

Resumen de la subcategoría: Referente a los resultados obtenidos en la subcategoría, los resultados se arrojan, que se perciben a sí mismos en general, como personas flexibles, destacando la importancia de contar con la habilidad de crear consensos, sin detrimento del propio punto de vista, sino que buscando incorporar las posiciones de los demás, sólo uno de los casos reconoce ser más débil en este aspecto, aunque comprende la importancia de negociar.

Subcategoría – Adaptabilidad: Capacidad para adaptarse a situaciones o contextos nuevos, sin presentar obstáculos o dificultades.

Frases que se repiten: C2. Adaptabilidad de buena manera, me gusta conocer personas nuevas/ C4. De a poco / Observo contexto primero para saber cómo actuar/ C5. Observo primero / Luego actúo / C6. Me gusta trabajar con gente nueva y en situaciones nuevas / C7. De a poco / Observo primero.

Frases diferentes: C3. Depende, ante cambio drástico no lo recibiré de buena manera, de lo contrario, no será de tanta importancia el cambio.

Resumen de la subcategoría: Como resultado en cuanto a la percepción de adaptabilidad, los resultados arrojan que se perciben capaces de adaptarse a situaciones y contextos nuevos, sin embargo, según refieren, esta adaptación mayormente se desarrolla de manera progresiva y procurando no caer en riesgos innecesarios.

Subcategoría – Estrés: Entendiendo como los estudiantes reaccionan frente a situaciones que los inquietan y los colocan más nerviosos de lo normal.

Frases que se repiten: C1. Creo que se llevarlo porque estoy acostumbrada / C2. Mi método es creer que ningún error es tan grave / C3. Trato de mantener la cabeza fría y pensar que todo saldrá bien / C4. Normalmente no pierdo la calma que me caracteriza/ Prefiero tener menta fría / Ver que puedo priorizar para no atocharme / C7. Más que estresarme, me preocupo / C8. En general estoy calmado / Desde el primer minuto saber que es imprescindible y qué no.

Frases diferentes: C5. Soy histérica / Bajo estrés me cambia el genio / Me paralizó a veces / C6. Tengo dificultad para trabajarlo / Somatizo con insomnio / Es una debilidad.

Resumen de la subcategoría: En torno a las reacciones frente a situaciones de estrés, se observó que la mayoría tiene la capacidad de mantener cierto grado de control, aspecto que les permite sobre todo priorizar los recursos disponibles y tomar decisiones, no obstante, en un grado mayor de estrés, reconocen verse afectados refiriendo alteraciones somáticas y anímicas, llegando incluso a entorpecer sus capacidades de acción.

Subcategoría – Frustración: Capacidad para enfrentar situaciones que significan un obstáculo.

Frases que se repiten: C1. Ante un problema aprendo de los errores/ Vuelvo a empezar / C2. Bien en general / Trabajar en la solución / C3. Reacciono con “poker face”. / Me lo trago y trato

de no llorar por la derrotas / Controlar el fracaso / Borrón y cuenta nueva / C4. Situación se transforma en un desafío / Ver cómo puedo solucionar / C6. Pensar fríamente y dar un paso adelante / C7. No me llega a afectar / C8. Reacciono bien/ Hago evaluación para reconocer que no hice bien.

Frases diferentes: / C5. Me molesto conmigo misma/ Me da impotencia/ Me cuesta demostrarlo/ Es algo muy íntimo.

Resumen de la subcategoría: En relación a la subcategoría frustración; reconocen que una situación adversa les produce cierto grado de frustración, sin embargo, en su mayoría, refieren tener la capacidad de analizar la situación para procurar superar la adversidad. Del mismo modo, ante una situación que no pueden revertir a su favor, en su mayoría refieren aceptar la frustración y rescatar algún aprendizaje.

Análisis de las Categorías

1. Categoría de Éxito

En relación a la categoría de éxito, según las opiniones vertidas por los estudiantes, implica por sobre todo, el cumplimiento de metas y objetivos que ellos mismos se van trazando. Para lograr esto, hay aspectos que son importantes, tales como; la perseverancia, el esfuerzo y el compromiso. Además de ello, se acompaña de una capacidad para ser organizado, metódico, y actuar con disciplina, motivación y claridad en lo que se desea, pudiendo inferir que el grado de auto-exigencia y responsabilidad es alto en ellos, poseyendo un locus de control interno que le permite guiarse en el camino, por sobre todo, de índole académico.

Llama la atención que se haya nombrado la suerte como una variante para lograr el éxito, lo que hace colocar fuera de sí, es decir, en un locus externo, la probabilidad de que se pueda encontrar éste. A continuación, un extracto de los antecedentes para complementar el aspecto del coeficiente intelectual, con otros aspectos requeridos para desempeñarse de forma eficiente en los trabajos;

En empleos de niveles superiores técnicos, de management y profesionales, casi todos poseen un coeficiente intelectual de 120 o más y un grado avanzado de una buena universidad. Lo que distingue a los que se desempeñan mejor en estos puestos es la motivación y las habilidades interpersonales y políticas¹

Retomando lo anterior, el hecho de dejar a la “suerte” la posibilidad de que las cosas salgan como se espera, podría deberse a la inseguridad con que se asumen ciertos aspectos de sí mismos, por ello, se hace hincapié a que el éxito no está mayormente relacionado con el ámbito de la satisfacción personal, más que todo tiene que ver con aquello que los demás pueden aprobar, como es el éxito académico, a diferencia de este caso en que se opino diferente:

“Para mi el éxito es lograr un equilibrio tanto en lo profesional como personal... ese equilibrio incluye tener una relación armónica con los demás y además sentirme, bien en mi trabajo” (Caso N.1)

¹ Cita VI en referencias

Ahora, en cuanto a las emociones que subyacen al logro del éxito en los ámbitos ya descrito, se puede mencionar las emociones de; plenitud, la satisfacción del crecimiento personal, el orgullo por alcanzar aquello que se desea, la felicidad y por último, la emoción que se puede destacar, es la satisfacción de logro.

Del mismo modo, se observa que previo al logro de los objetivos, se aprecia una disminución de la confianza personal, esto se puede deber a los altos niveles de auto-exigencia con los que trabajan, lo que implica que a pesar de contar con los conocimientos o herramientas intelectuales, existen en el camino niveles de tensión, ansiedad, como de frustración por aquellas situaciones que puedan ir sucediendo en la trayectoria al éxito que no son esperadas, pero que gracias a sus motivaciones logran sacar adelante, pudiendo interpretar que la competencia entre ellos es alta, por quién es el mejor y en qué.

Se puede inferir que el desarrollo del ámbito intelectual y los logros que se puedan obtener por el desarrollo o las acciones que se demuestren de éste, como las buenas calificaciones y la aprobación de ramos, finalmente son intereses y prioridades que están por encima del desarrollo personal, a pesar del reconocimiento de las emociones que emanan al lograr situaciones de éxito, aunque se puede observar que no hay una tendencia a cuestionarse aspectos que tienen que ver con el ámbito de lo personal, aspecto que puede observar cuando se les pregunta por las fortalezas personales y se terminan respondiendo, por sobre todo, la capacidad para generar buenas relaciones al interior de los equipos, no obstante, no hay mayor internalización en los aspectos personales que pudieran distinguirlos de manera individual, como por ejemplo, ante la pregunta de las fortalezas personales;

“Soy comprometido y soy responsable, eso es como lo principal, comprometido y responsable, respetuoso” (Caso 7).

Lo anterior, como análisis respecto a las peticiones que hacen las empresas respecto la incorporación de nuevos profesionales, ya que lo que se espera es;

“quienes recién se titularon, demuestren, además de una sólida formación general, una gran capacidad de aprender, de aplicar conocimientos, de adaptarse a nuevas situaciones y equipos, exhibir habilidades interpersonales y ser creativos y autocríticos”²

2. Categoría Entrevistas Laborales

Los estudiantes refieren tener escasa o nula preparación respecto al contexto de las primeras entrevistas laborales, no sintiendo una preocupación presente por asignarle importancia al tema, hasta que se acerque el tiempo en que ya tengan que enfrentarlas. Lo anterior, posee coherencia con lo que se menciona en el artículo, *empleabilidad de las carreras con mayor demanda*, en donde se observa;

Los jóvenes, por lo general, no analizan el mercado laboral, y si bien la vocación y las habilidades son clave para estudiar una carrera, hay que tener en cuenta que después se debe ejercer, por lo tanto, es necesario también tener claro cómo funciona este mundo, es decir, saber las proyecciones, las rentas promedio, cómo funciona la oferta y demanda, entre otras^{xx}.

Se puede inferir que para lograr enfrentar este contexto de entrevista, es importante tener la capacidad intelectual adecuada, en cuanto a la adquisición y aplicación de conocimientos, que les permita poder contestar de manera óptima a las preguntas del entrevistador. En este sentido provoca cierta tensión el no responder lo que se espera, es decir, no cumplir con las expectativas del otro, como se puede ver en la opinión de este entrevistado respecto al nivel de preparación de la primera entrevista;

“No mucho, porque uno, no, no he tenido la practica de hacer una entrevista, como que no estoy preparado para las preguntas que me puedan hacer, como cual es mi expectativa de futuro, lo que quiero hacer, lo que mas me gusta, nunca me he puesto como a pensar definidamente como que es lo que quiero. Alguna vez lo hemos conversado con compañeros, pero todos tienen como pauteado lo que quieren decir. Yo creo que cuando... este mas

² Nota II en referencias

cercano al proceso de practica ahí voy a empezar a pensar en eso, no quiero pensar ahora en ese proceso”(Caso N·7).

Las fortalezas que podemos mencionar y que sienten que poseen para enfrentar este momento son, a parte de poseer conocimiento y poder aplicarlo, como ya fue mencionado, también está la disciplina y la habilidad para resolver problemas. Se suman además las relaciones interpersonales positivas para lograr hacer los trabajos grupales, aspecto que es nombrado constantemente, incluso en otras preguntas, junto con la capacidad para ser organizado con sus tiempos y priorizar así los aspectos importantes, como una manera operativa que la denominaremos multitarea, que permite estar enfocado en tus actividades de manera concreta y objetiva, lo que se pudiera mostrar en una entrevista al hablar, de cómo llevan a cabo sus actividades diarias o cómo planifican las pruebas y exámenes. En la opinión de un entrevistado esto habla de:

“Profesionalismo y seriedad en lo que se hace, puntualidad y en el desarrollo comunicacional con mis pares” (Caso N·3).

Respecto a las habilidades personales para enfrentar la primera entrevista, existe cierto nivel de nerviosismo e inseguridad, esto por la confianza en las habilidades personales, que se encuentra en un grado menor, comparado con el aspecto intelectual, que puedan tener en estos contextos:

“Mmm.. yo creo que a mí me va costar un poco porque soy como un poco tímida para esas cosas no se po, no sé si miedo pero no sé muy bien, como va ser, me da un poco de susto la verdad, no se po creo que me voy a poner nerviosa, que me van a preguntar algo y como que tengo que decir y que quiero decir eh va a ser difícil creo”. (Caso N·1)

También existió una opinión que se basa en la fantasía de este momento y de las preguntas puntuales que el evaluador podría hacer y que también generan cierta ansiedad en los estudiantes.

“Ah, que debe ser como algo muy...como abstracto, como las preguntas como que me harían sobre cuales son mis fortalezas, debilidades, no se, eso creo....ah... y que me pueden preguntar como ya...y si tu crees que te gusta esto ...dime que significa, como que preguntan mas...de la parte muy existencial...y luego ir a preguntas como teóricas...”(Caso N·7)

Por otro lado, existe en la siguiente opinión de bajarle el perfil, es decir, la tendencia a tomar distancia cuando no se puede modificar o controlar los resultados de la situación y mirarla de forma más objetiva:

“Pienso que igual debe ser una situación no tan extravagante como todos creemos, una prueba mas, sólo que ahora el producto es uno mismo, no se, me imagino que lo más importante es la coherencia, no fingir con quien uno no es, eso se notaría al tiro yo creo, igual me da un poco de nervios, prefiero no pensar en eso aún hasta que llegue el momento.”
(Caso N·4)

De manera objetiva, se puede observar la seguridad que los estudiantes sienten para enfrentar este contexto, con el conocimiento o aspecto intelectual de base, lo que les da seguridad de poder “defenderse” en este ámbito, incluyendo que comportarse de forma natural es importante como complemento, sin embargo, la fluidez para hablar de sí mismo, merma en su mayoría la posibilidad de una entrevista más equilibrada en todos los aspectos que se evalúan.

3. Categorías Habilidades Blandas

Respecto al análisis de las habilidades blandas y de las subcategorías que se conformaron para este estudio, se puede inferir que si bien existe la disposición y el compromiso para formar equipos de trabajo, estos se basan en la estricta interacción formal, aspecto que denota la baja vinculación que existe entre compañeros, aspecto que llama la atención, ya que están a punto de terminar la carrera y por lo tanto, llevan años de compartir escenarios, en lo académico. Se puede deducir entonces, que el objetivo primario de desarrollo es más que todo individualista y que el ámbito de la interacción espontánea y vincular está fuera del ámbito académico. En cuanto a las relaciones, destacamos la siguiente opinión para complementar lo dicho:

“Normal, trato de ser bien responsable con las partes que son asignadas a mi, o sea, no solo hacerlo bien, también entregar en los tiempos que corresponde, me carga atrasarme, quizás porque a mi tampoco me gusta que me hagan esperar, relaciones armónicas de trabajo, no me hago amigo de las personas con las que trabajo, con algunos me llevo bien y con otros, relaciones de trabajo tal cual.” (Caso N·4)

La mayoría de las opiniones vertidas entonces, dicen de relaciones normales de trabajo con el objetivo de logros en común, lo que habla de la capacidad en potencia para desarrollar óptimos equipos, en los futuros trabajos en donde se desempeñen, pero que deja la duda de que esto no se contrarreste con la visión individualista y de alta exigencia, que puede generar altos niveles de competitividad entre compañeros de trabajo y por lo tanto, mermar en algún momento las relaciones existentes:

Una gran brecha entre las habilidades que se aprenden en la escuela y lo que necesita el mercado laboral-. Esa es una de las conclusiones del estudio *Desconectados: Habilidades, Educación y Empleo en América Latina*, realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y que encuestó a 6.297 jóvenes entre 25 y 30 años de Argentina y Chile y a empresarios de 1.176 instituciones en estos países, además de Brasil.

En cuanto a la capacidad para resolver problemas, los estudiantes sienten confianza en la preparación teórica y en la capacidad de aplicación de tales conocimientos y herramientas adquiridas en las situaciones que pudieran ser consideradas como problema, como también la motivación por ser diligentes en la resolución de éstos, lo que habla de una desarrollada capacidad para tomar decisiones, habilidad muy demandada por las organizaciones y sobre todo en la carrera de ingeniería comercial, por las variadas áreas en las cuáles los profesionales se pueden desarrollar laboralmente.

En cuanto a comunicarse de forma hábil con los demás, los estudiantes refieren tener seguridad y confianza respecto a la expresión de opiniones y pensamientos, no obstante, refieren dificultad en torno a situaciones de negociación y frente a la exposición ante un auditorio mayor, aspecto que podría dificultar el desarrollo de presentaciones ante equipos de trabajo, capacidad que deberá ser desarrollada una vez incorporados en sus respectivos trabajos, no obstante, no se reflejará la fluidez necesaria, aspecto que deberá ser reforzado por la persona, para que esto no obstaculice los objetivos laborales:

Las habilidades cognitivas son requerimientos básicos, no obstante, a esto también se suma las habilidades blandas que pueda tener cada persona, es más, el 88% de los empresarios declaró tener dificultades para encontrar este tipo de habilidades blandas en sus potenciales empleados.

En cuanto a las habilidades para lograr consensos con los pares, se aprecia la disposición para lograr acuerdos, si esto conlleva el logro para los integrantes de un grupo de trabajo, aunque a algunos les puede ser más difícil el logro de esto, finalmente es un aspecto que se puede llevar a cabo. Lo mismo sucede con el ámbito de la adaptabilidad a situaciones nuevas, si bien existe el ánimo de incorporarse a ambientes o contextos no conocidos, esto se dará de forma paulatina y conforme a la confianza que vayan sintiendo para poder ir desplegándose de manera más fluida. Se puede interpretar por lo mismo, que es importante la observación cauta del contexto en donde se desenvuelven, ya que es importante, actuar y expresarse de forma adecuada y no desencajar;

“Lo que te decía en un comienzo soy más observadora, pero me adapto, trato de conversar en un comienzo con personas que hablen mucho más que yo, con el fin de pasar más piola, luego me voy insertando más en los grupos, no soy de las que va a conocer a todo el mundo o conversar con toda la gente en una semana, pero me las arreglare para saber detalles de cada una, para luego entrar más fácil” (Caso N.5)

Respecto al estrés y a la frustración, existe un locus de control interno que nuevamente permite a los estudiantes mantener el control, ante situaciones externas a ellos, y por lo tanto, de que la situación tiende a ser manejable, independiente de la sensación interna de inseguridad y ansiedad ante situaciones estresantes, pudiendo sentir incluso que esto puede entorpecer sus capacidades de acción, no obstante, buscan alternativas de solución. En relación a esta categoría en especial, los estudios hablan de que:

En otras palabras, alguien con más habilidades socioemocionales accederá más rápido a empleos y a mejores salarios que una persona con sólo habilidades cognitivas. Según consigna el estudio, las empresas que valoran más las habilidades socioemocionales pagan salarios 34,5% más altos³.

³ Buscar en referencia n-viii

6. Conclusiones y Discusión

Los profesionales de la Ingeniería Comercial, ad-ports de titularse y acceder al mundo laboral, se muestran como personas con una gran capacidad de análisis lógico-matemático, esto infiriendo de sus respuesta la clara objetividad que ocupan para organizarse con sus estudios y con los logros y metas que se proponen, y que van alcanzando durante los años en la facultad, complementado con la capacidad para ser altamente concretos.

Se puede inferir a través de los relatos la importancia asignada a los logros académicos por encima de la satisfacción personal, aunque esta emoción no deja de ser importante, no obstante, no es primordial. Alcanzar el objetivo de terminar la carrera pasando los ramos y con una nota no baja, es supremo, lo que coincide con relacionar el éxito al logro de objetivos o metas que ellos se proponen. También es importante destacar la importancia que se le asigna a los factores permanentes para lograr conseguir el éxito en los objetivos, y que dicta relación por sobretodo con la perseverancia y la disciplina en el día a día.

Respecto a la temática de la *preparación de la las entrevistas laborales*, se puede inferir que no existe gran preocupación por el momento –a pesar de estar en último año- de cómo se enfrentará esta situación o con qué herramientas se contará, sobre todo en el ámbito de las habilidades blandas, que es en donde muestran mayor debilidad. Lo anterior, dicta relación con el tipo de pensamiento concreto con el que se van planteando los objetivos, que mayormente son a corto plazo, por lo tanto, se deja la preocupación de enfrentar la situación de la primera entrevista laboral, para el momento cercano a ella. No obstante, se infiere cierto temor de algunos, respecto a si se cuenta con las herramientas tanto intelectuales como personales, más integralmente, para enfrentar de mejor manera y adecuadamente, a lo que espera el entrevistador, tratando de cumplir las expectativas que este podría tener del profesional recién titulado en una situación de evaluación.

Si bien, es un ámbito al que sí se le asigna importancia, transmiten una seguridad que puede estar dada, según las interpretaciones, por el respaldo que representa la universidad en donde se han formado, aunque se reconoce que son ellos los evaluados y no la universidad en sí

misma, pero finalmente se observa la confianza que existe en la formación entregada por una de las universidades más tradicional y reconocida del país.

No obstante, se pudo percibir cierta inseguridad en la capacidades de expresar aspectos de sí mismo, para poder mostrarse en este tipo de situaciones, ocupando un *locus de control externo*, para explicar, por ejemplo, que la suerte puede ser una aliada al éxito, o la “onda” que se puede generar con el evaluador, puede inferirse que esto puede ser producto de una nueva juventud, a la que le cuesta enfrentar situaciones frustrantes o no esperadas, que les toma más dificultad el hacerse cargo de sus cualidades más íntimas, ya que el mercado y la exigencia de profesionales menos vulnerables a los fracasos, rápidos en asimilarlas y luego en tomar decisiones para revertir las situaciones, en contraposición, con la demanda de mayores habilidades blandas o con ser más inteligentes en lo emocional, lo que explica de cierta forma que pueden elegir en que campo desarrollarse y a qué tipo de empresas en especial, incorporarse.

Lo anterior, demuestra las propias carencias y la falta de espacios formales de desarrollo de estas habilidades emocionales o de relación con el mundo, en los espacios de formación institucional. En concordancia, con lo revelado por el estudio “*Desconectados: Habilidades, Educación y Empleo en América Latina*”, respecto a la existencia de “Una gran brecha entre las habilidades que se aprenden en la escuela y lo que necesita el mercado laboral”, y al hecho de la poca importancia que se le atribuye a una instancia como la primera entrevista laboral, que puede incluso cambiar el futuro de muchos de ellos.

Entre los *factores que se identifican como importantes para el logro del éxito de la primera entrevista laboral*, aspecto que se puede desglosar del resumen de esta subcategoría, relacionada con el éxito:

“Tienen que ver con comenzar a pesar en la entrevista desde los detalles, es decir, desde la vestimenta, el lenguaje corporal, el cómo se presenten, mostrándose seguros de los conocimientos que poseen y de la formación universitaria que se ha tenido. Mantener la calma y la tranquilidad, tratar de ser lo más natural, expresarse de forma clara y precisa, ser cortés, respetuoso y mostrar una clara motivación por el cargo al cual se postula y por el empresa en donde será la posible incorporación, no obstante, otros estudiantes refieren el feeling o la onda que se pudiera establecer

con quiénes los entrevisten, como también el sentirse débil para contestar en el ámbito de lo personal, esto se infiere como producto de la inseguridad en sí mismo”.

Se puede interpretar que si bien, hay conciencia respecto a los aspectos que generalmente se deben demostrar en una entrevista, y en dónde se hacen responsables de esa conducta, existe la alternativa de externalizar los resultados de ésta, es decir, hacer responsable posiblemente al otro – evaluador- de resultados como el no ser seleccionados para la vacante a la cual se postula.

Llama la atención que respecto a las habilidades blandas, esta fue un área que costó que pudieran evaluar en sí mismos, ya que si bien poseen en potencia la capacidad para entablar relaciones formales con grupos de trabajo, no parece ser una habilidad desarrollada de manera natural, más bien forzada por las condiciones que han tenido para trabajar en equipos, lo que habla de un tipo de comunicación basada más que todo en la formalidad, teniendo cierta cautela y resguardo a la hora de vincularse con otros, los que finalmente a futuro terminará siendo la competencia con quiénes deberán enfrentarse para lograr las vacantes a las empresas más requeridas.

Lo anterior, demuestra como en nuestra sociedad se ha instalado un tipo de relación entre personas cada vez más competitivamente y por ende de mayor desconfianza, desarrollando sus relaciones habituales en un contexto que debido a esta tendencia globalizada en donde “es uno el que se vende”, invita a las personas a ser menos acogedoras y mucho más individualista de lo que se esperaría.

Al parecer hoy, las relaciones humanas parecen estar teñidas de comercialización del producto -uno mismo-, lo que finalmente influye, en la calidad y el tipo de relaciones que se establecerán en un próximo futuro, en el área laboral y en la capacidad real de trabajo en equipo, ya que el medio en el cual se desarrollarán estos futuros profesionales, los empujará a competir por bienes supuestamente escasos, es decir, profesionales integrales y que posean competencias tanto blandas como duras de manera equilibrada, por lo tanto, se establece una relación con otros profesionales basada a priori, en una especie de desconfianza subyacente, por el tipo de vínculos interpersonales-excluyentes, ya desde el ámbito académico, antes mencionado, entendiéndolo por simple lógica de mercado; menos competencia, mayor ganancia.

Los *factores no intelectuales* percibidos por los estudiantes cómo importantes para la primera entrevista son: el mostrar seguridad en sí mismos, el demostrar que existe motivación por el cargo al cuál se postula, el control y la tranquilidad para actuar de manera apropiada al contexto, lo que puede interpretarse, como una cierta potencia a desarrollar las habilidades blandas que las empresas requieren, esto si los profesionales están dispuestos a trazar por nuevos aprendizajes que no tienen que ver sólo con la capacidad intelectual. Se destacó la importancia asignada al trabajo en equipo, aspecto que ya está incorporado en sí mismo, dado el ejercicio constante en los años de universidad.

7. Sugerencias

A raíz de los resultados de la investigación realizada sobre la percepción de los estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, se sugiere realizar una investigación ya del ámbito cuantitativo, de modo de medir en un universo más grande de sujetos y al mismo tiempo poder ir contrastando entre las universidades tradiciones con las privadas, las habilidades blandas o personales con que cuentan los profesionales a punto de egresar, para poder conocer en dónde están las debilidades que cada institución debe potenciar en sus alumnos.

Lo anterior, con el objetivo de hacer medible la ventaja o desventaja en que se encuentran los estudiantes a la hora de enfrentar el mundo laboral, ahora con un universo mayor que puede resultar mucho más representativo, para las instituciones, de forma que la formación o entrenamiento en habilidades blandas no sólo sea un aspecto a trabajar en los MBA o títulos posteriores al de pre-grado, ya que son las empresas quienes demandan que esta cualidad cada día esté más integrada en sus trabajadores.

Se sugiere profundizar en el tema desde la realidad que tenemos en nuestros estudiantes, sabemos los conceptos que están en desmedro, las habilidades blandas o inteligencia emocional o habilidades personales, pero falta mayor aplicación de parte de las instituciones formadoras. Se requiere la formación de vínculos laborales que se basen en el compromiso del trabajo realizado en conjunto, lo que favorecería los ambientes agradables de trabajo, buscando el bien común.

ANEXOS

ENTREVISTA 1

Fecha: Viernes 2 de Agosto

Hora: 15.30 hrs.

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 23 años

Sexo: Femenino

Éxito

Tu nombres es... ¿Cual es la concepción que tú tienes acerca del éxito?

Mmm...Lograr lo que yo me proponga más que nada. No sé, ir cumpliendo metas a corto, mediano y largo plazo y según eso si las voy cumpliendo, es si voy siendo exitosa o no en mi vida.

¿Tienes una situación de éxito personal que tú me puedas contar?

Yo juego fútbol, soy seleccionada nacional, debido a un sueño que desde chiquitita pensé que lo iba a ser, y ahora llevo muchos años jugando por la selección y pa mi eso ya es como haber sido exitosa en el futuro.

¿Qué factores tú crees influyen para lograr el éxito?

La perseverancia por sobre todo o sea eh, buscar lugares para entrenar, cuando más chica suponte, el fútbol femenino era muy chiquitito o sea no habían equipos femeninos, entonces ser perseverante y buscar equipos, buscar club, jugar, de ahí entrenar mucho para que te vean, ya al estar ahí, tenía que mantenerte, tenía que dejar cosas de lado, o sea todo es perseverancia, constancia, las ganas de estar ahí.

Esa forma que tienes tú de hacer las cosas, ¿la aplicas también al ámbito estudiantil?

Si totalmente, o sea por lo mismo me tengo que hacer más tiempo, tengo que ser más ordenada, porque te tocan hacer las dos cosas y tengo que ser constante, porque si dejo de venir a clases me voy a perder, y no tengo el tiempo para andar pidiendo cuadernos, materia o estudiando con compañeros, yo vengo a mi clase, estudio muy bien constante igual, porque sé que si me pierdo tengo que no sé po, conseguirme muchas cosas, hacer clases aparte, estar estudiando aparte o sea es más fácil venir a clases estudiar con lo que vi en la clase, y después irme a entrenar, no pierdo tanto tiempo.

¿Qué emociones tu puedes ligar al tema del éxito?

Es como estar plena, como estar haciendo algo que me guste, que me satisfaga en todo sentido y lo mismo con los estudios, si estoy haciendo algo que me gusta y lo estoy logrando no se po, aprobar los ramos viendo que ya estoy llegando al final de la carrera, es como estar logrando lo que llevo a cabo todos los años, el primer día que entre en esta carrera digo ya, espero el día en el que voy a salir porque no se igual es largo y todo, obviamente es felicidad, es como estar como tranquila, que lo estoy logrando poco a poco, respecto al tema laboral que se aproxima.

¿Cómo te vez a futuro profesionalmente?

Muy parecido a lo que soy, voy a trabajar en lo que me gusta, muy parecido a lo que hago ahora, no siento que cambiaré porque sea una profesional, yo creo que la plata no es algo que me cambie la forma de ser, es algo desde que uno nació y no creo que cambie.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

Creo que es muy importante la preparación previa a la entrevista que yo haga, conversando con compañeros como fue la de ellos, que les preguntaban, y así imaginando que respondería yo a cada tipo de pregunta. Además, creo que otro factor importante es la confianza en mí, y con esto disminuir el nerviosismo con el que pudiese llegar a esta entrevista, es decir, considero importante mantener la calma y con esto no responder cosas que no quería, si no, lo importante para el empleador, esto es saber comunicar mis fortalezas y competencias, por sobre otras cosas.

Entrevistas laborales

¿Te has preparado para la primera entrevista?

No nada porque termino los ramos este año y después me queda la tesis, pa la práctica tal vez es necesario suponte, pero todavía me falta, entonces como que a largo plazo todavía no, yo creo que cuando esté más cerca, tal vez un mes de que tenga que ser entrevistado en la práctica, me voy a preocupar mucho más.

¿Cuáles sientes tú que son tus fortaleza a nivel intelectual?

Por lo mismo de la selección es trabajar mucho en equipo, respetar como las otras opiniones, soy como tolerante con el resto eh no sé, cómo que soy súper aplica, súper ordená con los trabajos eso po, ser como responsable y poder como aportar a un grupo y saber llevarlo no sé si líder completamente pero si como saber llevar un grupo.

¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas a nivel personal?

Yo creo que son las mismas no sé, cómo nivel personal, trabajo o estudio lo que sea, es muy difícil ser de una forma en tu vida cotidiana y diferente en el trabajo, yo soy como igual en todos los ámbitos, no cambio pa na.

¿Qué percepción tienes respecto a la primera entrevista?

Mmm.. yo creo que a mí me va costar un poco, porque soy como un poco tímida para esas cosas no sé po, no sé si miedo pero no sé muy bien, como va ser, me da un poco de susto la verdad, no se po, creo que me voy a poner nerviosa, que me van a preguntar algo y como que tengo que decir y que quiero decir, eh va a ser difícil creo.

¿Es importante para ti la primera entrevista?

Obvio que es importante la primera entrevista, si más allá de donde haya estudiado o no, al final a la que contratan es a mí no a la universidad, y yo soy la que me voy a sacar la imagen en el trabajo, yo soy la que voy a trabajar y si yo no tengo las actitudes, ellos no tienen por qué contratarme aunque sea la universidad de chile, si tiene un respaldo no es algo que tenga ganado.

¿Tú te has puesto una meta acerca de cómo quieres vivir este proceso, el de las primeras entrevistas?

Todavía no estoy muy clara, no, mas encima todavía no hago ni siquiera la práctica, entonces va a ser algo nuevo, pero no estoy muy segura que voy a ser todavía, cuando hablas de éxito, solamente lo llevas como el lado de conseguir objetivos o también lo relacionas con otras cosas, ponte tu conseguir objetivos, como que abarca todo según yo, para mi puedo ser exitosa, cuando cumpla mis metas que me proponga, y que también este feliz al mismo tiempo, no me sirve nada lograr una meta pero mi vida no me gusta, o sea ser exitoso, lograr los objetivos, pero al mismo tiempo estar yo tranquila.

Habilidades blandas

Tú delante me decías que tu relación con tu grupo de trabajo en el fútbol es fluido, ¿te pasa lo mismo en el tema académico?

No siempre, quizás es distinto porque llevo tantos años jugando, que ya es como que se lo que voy a ser, como que me siento sabia en el tema, porque es como una rutina, claro estoy muy segura al momento de hablar lo que tengo que hablar en la cancha, si llega una niña nueva saber lo que tengo que hacer, como hay que portarse afuera de la cancha y todo, no es como el tema en la universidad que estoy recién aprendiendo, quizás no estoy muy segura que no soy tan líder como en la cancha, me cuesta más....Mmm bueno el tema es precisamente no poder desarrollarme más fluidamente, mm...no sé, cómo miedo a decir cosas malas, como cosas nada que ver, no se, o sea así como que prefiero escuchar antes y después lanzar mi idea, como cuando entendí bien todo.

¿Cuáles son las relaciones con tus pares, esta vez con los más cercanos a ti?

No.. súper bien, me relaciono bien, tengo hartos amigos o sea normal, aquí en la universidad todo normal, no es como afuera, no todo normal o sea acá tengo amigos de la selección.

¿Es importante para ti relacionarte con la gente acá en la universidad?

O sea depende po, si yo tengo que hacer un trabajo, obvio que tengo que relacionarme con mi grupo, no del punto de juntémonos a carretear, porque tengo que hacer un trabajo no tengo que conocerlo más allá, pero si tengo que hacer un trabajo, eh al menos una pequeña relación, para poder hablar con la persona.

¿Cómo evalúas tu capacidad para resolver problemas?

Buena como te decía, ya tenemos una formación ya de varios años y tenemos las herramientas, tenemos una base teórica, pero el día de mañana en una empresa no sé cómo será la empresa, imagino que los primeros días serán difíciles, pero a medida que conozca los procesos estaré segura de lo que haga.

¿Cuáles son tus habilidades comunicacionales?

Mmm, normales, hablo cuando tengo que hablar, aunque trato siempre de observar primero, ahora si estoy en un lugar de confianza ahí me desarrollo con más fluidez.

¿Sientes que eres una persona flexible?

Depende del problema y de todo pero creo que soy flexible, si yo creo que pasa con todo, salir a comer con amigos y decir yo quiero fideos y tu arroz y teni que llegar a una acuerdo no mas.

Para adaptarte a situaciones nuevas.. ¿Cómo reaccionas?

Por todo lo que hemos conversado antes, yo creo que sería como termino medio.

¿y Cómo reaccionas bajo el estrés?

Creo que se llevarlo porque estoy acostumbrada, porque en fútbol hay que saber controlarse, el deporte en ese sentido te va enseñando.

¿Cómo funciona tu capacidad para frustrarte, es decir, poder reaccionar a situaciones que tu no esperas?

Mira, el deporte te enseña muchas cosas, yo sé que si hay un problema, tengo que aprender de los errores y listo volver a empezar.

ENTREVISTA 2

Fecha: Martes 13 de Agosto 2013

Hora: 17.00 hrs.

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 23 años

Sexo: Masculino

Éxito

Tu nombre es.....Concepción de éxito: ¿Qué es para ti el éxito?

El éxito es la realización y cumplimiento de objetivos o proyectos en los cuales se ha trabajado.

¿Me puedes contar de alguna situación de éxito durante los años de estudios?

Situación de éxito en lo académico, más que mis mismas notas, son el haber tenido la oportunidad de haber sido ayudante y haber salido bien de eso en general.

¿Qué factores crees influyeron en el éxito?.

Esfuerzo, tiempo dedicado, definición de a donde quiero llegar y que necesito hacer para esto.

¿Que emociones surgieron durante este proceso?

Emociones de alegría y satisfacción personal.

¿Cómo te vez a futuro como profesional?

Me veo haciendo cosas que van en la senda de los objetivos que tengo, no en términos personales sino que a nivel país, que tiene que ver con tener un proyecto país, que sea al menos inclusivo y logre superar todas las trabas y contradicciones que el sistema actual no ha podido ni podrá dar solución. Creo que hoy no es tiempo de pensar en términos individuales de los profesionales sino de que tipo de profesionales y con que características necesita Chile.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

Me parece que para lograr el éxito en la primera entrevista laboral es mostrar seguridad, claridad y dominio sobre lo que hablas. Esto es de suma importancia, ya que la persona que entrevista obtendrá una buena imagen tuya y quizás reflejes lo que él anda buscando. Otro elemento que considero, por muy trivial que sea, es la buena presencia. Para el caso de los hombres que esté bien vestido, pelo corto, afeitado, sin aros ni ese tipo de cosas. Quizás suene obvio, pero muchos no cumplen con esos requisitos mínimos.

Entrevistas Laborales

¿Te has preparado para la primera entrevista laboral?

No, no es algo a lo que le de importancia aún, cuando llegue el momento ahí veré.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Entendimiento parcial de otras ramas que la economía posee y que se excluyen de la enseñanza de la U.

Ahora, ¿Cuáles consideras son tus fortalezas a nivel personal?

Capacidad de trabajar en equipo y manejo de situaciones con alto nivel de estrés.

¿Cuál es tu percepción respecto a la primera entrevista?

Creo que me hay que estar tranquilo, bien, teniendo en cuenta el esfuerzo realizado durante la universidad.

¿Le asignas importancia a la primera entrevista?

No especialmente, creo que aunque te vaya mal, es una buena instancia de aprendizaje.

Habilidades blandas

¿Cómo te relacionas con grupos de trabajo?

De manera positiva, en general realizo muchas actividades fuera de lo académico y todas tienen que ver con trabajo en equipo.

¿Qué importancia le asignas a las relaciones con tu pares?, ya cercanos.

Muy importantes, de hecho creo que las relaciones humanas y la forma en que se dan, son el pilar de la vida de las personas.

¿Cómo reaccionas ante un problema?

Depende del problema, aunque en general de buena manera y rápida.

¿Qué habilidades comunicacionales crees que tienes?

Creo que tengo habilidades de honestidad con lo que digo y no me da vergüenza plantear mi opinión.

¿Cómo es tu flexibilidad para lograr acuerdos y consensos?

Probablemente sea lo más débil, aunque creo que es importante saber negociar y saber llegar a consensos.

¿Cómo es tu adaptabilidad ante situaciones nuevas, como resulta esto en ti?

De buena manera, en general, me relaciono bien con mis pares y me gusta conocer a personas nuevas.

¿Cómo reacciones en general frentes al estrés?

Mi método es creer que ningún error es tan grave y el que no hace algo no se puede equivocar, por lo que estrés tan extremo no es necesario bajo ninguna situación.

¿Cuándo las cosas no salen como tu esperas, como reaccionas?

Bien en general, pero creo que aún puedo progresar más en esto. Creo que no podemos frustrarnos, sino que debemos trabajar en una solución.

ENTREVISTA 3

Fecha: Miércoles 14 de Agosto 2013

Hora: 16.00 hrs.

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 22 años

Sexo: Masculino

Éxito

Tu nombre es..... ¿Qué es para ti el éxito?

Realización personal, económica, sumada a una buena salud. Estos elementos combinados lo denomino éxito.

¿Me puedes contar alguna situación de éxito durante los años de estudio?

Aprobar algunos ramos difíciles con nota sobre 5.0 y sin rojos durante el semestre.

¿Qué factores crees que influyeron en el éxito?

Estudio, memoria y porque no decirlo, la suerte también puede estar de tu lado, por ejemplo: entré justo lo que viste o como te lo estudiaste.

¿Qué emociones surgieron durante este proceso de alcanzar una situación exitosa?

Un poco de duda si se llega al objetivo, la confianza desapareció en algunos momentos cuando se veía difícil la meta.

¿Cómo te vez a futuro como profesional?

Me gustaría trabajar en una oficina como Ingeniero Comercial, en el rubro no lo tengo claro, pero si en un ambiente de trabajo agradable para rendir al máximo, entiéndase por agradable como colegas que seas buenas personas, ambiente propicio para el trabajo e infraestructura idónea.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

La vestimenta creo, también la manera de sentarse, o sea el lenguaje corporal que uno demuestre, eee incluso influye hasta el perfume que uno use, yo creo, lo otro es demostrar mis capacidades tratando de ser natural posible al contestar las preguntas, demostrando que tengo conocimiento, me refiero a lo teórico, gracias a la formación que hemos tenido, diciendo con seguridad las preguntas que tengan que ver con esto...y lo importante creo, es demostrarle al que me entrevista que estoy seguro del producto que soy, no se si me entiendes?, al final tenemos que ser comerciales con nosotros mismos.

Entrevistas Laborales

¿Te has preparado para la primera entrevista laboral?

Nunca he preparado una entrevista de trabajo.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Profesionalismo y seriedad en lo que se hace, puntualidad y en el desarrollo comunicacional con mis pares.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel personal?

Personalidad agradable. Me parece que este aspecto es sumamente importante a la hora de trabajar en equipo. A modo de ejemplo..., siempre he tenido buenas relaciones con cada uno de los integrantes de los grupos en los que he trabajado desde primer año de facultad.

¿Cuál es tu percepción respecto la primera entrevista?

Hay que ser lo más natural posible y demostrar seguridad en cómo te vendes.

¿Qué importancia le asignas a la primera entrevista?

Desde luego que sí, será mi primera aproximación en el mundo laboral. De todas formas trabajar no será algo nuevo para mí, lo he hecho en otras ocasiones aunque no como Ingeniero Comercial. Por lo tanto, creo que no será algo que este demasiado nervioso.

Habilidades blandas

¿Cómo te relacionas con grupos de trabajo ?

Siempre he tenido buenas relaciones con mis compañeros de grupos, creo ser una persona fácil de llevar y agradable. En muchos casos hemos terminado siendo amigos.

¿Cómo te relacionas con tus pares?

Diría que soy más bien introvertido, sin embargo, jamás me ha costado llegar a otros. En general, es más como un inicio un tanto frío, pero después todo se vuelve más fácil.

¿Cómo reaccionas ante los problemas?

Primero analizo todas las posibilidades que puedan surgir para la solución de este problema y luego evaluar cual sería la mejor. En caso de trabajar en grupo, siempre pregunto la opinión de los demás. No me gusta tomar decisiones autoritarias en trabajos grupales, a menos que sea de suma urgencia.

¿Qué habilidades comunicacionales crees que tienes?

Creo que mi principal habilidad comunicacional es la facilidad de expresar lo que pienso y generar lazos con la persona que recibe mis palabras. Me considero una persona que soy fácil de entender, lo cual en cualquier tipo de relación es de suma importancia a la hora de comunicarse.

¿Cómo es tu flexibilidad para lograr acuerdos y consensos?

Por lo general, no tengo problemas para aprobar acuerdos, sin embargo, doy mi opinión sobre lo que me parece o no. Siempre he pensado que hay que tener cierto grado de flexibilidad en la vida y no ser tan rígido, más aún, en un contexto cambiante como el mundo de hoy.

¿Cómo te adaptas ante situaciones nuevas?

Resulta de una forma curiosa. La verdad depende mucho de qué tipo de situación nueva sea. Si el cambio es muy drástico, seguramente no lo recibiré de buena forma, aunque generalmente tiendo a aceptarlo, por otra parte, si el cambio no es muy brusco a lo acostumbrado no será de tanta importancia.

¿Cómo funcionas en general ante el estrés?

No tengo ningún método en particular, solo que trato de mantener la cabeza fría y pensar en que todo saldrá bien. Para muchos es fácil decirlo, pero hay que internalizar este mensaje verdaderamente. En mi caso, en la gran mayoría de las veces termino como deseo esta situación estresante.

Cuándo las cosas no salen como tu esperas ¿Cómo reaccionas?

Reacciono con “poker face”. Pienso que las personas que se someten a alguna actividad de competencia desde chicos, la frustración la deben manejar de mejor forma. En mi caso desde muy pequeño he jugado campeonatos de ajedrez a nivel nacional, panamericano y mundial. Por lo tanto, he tenido la gran satisfacción de conseguir las metas propuestas, pero por otro lado, de tragar y no llorar por las derrotas. Creo que este tipo de situaciones me permiten controlar el fracaso por poco tiempo y dar un borrón y cuenta nueva.

ENTREVISTA 4

Fecha: Jueves 15 de agosto

Hora: 17.30

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 22 años

Sexo: Femenino

Éxito

Tu nombre es....¿Qué es para ti el éxito?

Mmm, es como una cosa para todo, ir logrando las metas que me voy proponiendo, por ejemplo en el colegio me iba la raja con las notas, entonces me propuse que acá en la facultad mantuviera la misma forma pa estudiar y por lógica los mismo logros en notas y me ha resultado bastante bien, aunque estudio ene, no es algo que me cueste en todo caso, estoy acostumbrada a un ritmo y eso me ha ayudado a enfrentar tantas cosas que tengo que hacer acá.

¿Me puedes contar de alguna situación personal de éxito durante los años de estudio?

No me ha pasado nada tan especial, yo creo que mi mejor ejemplo ha sido no hecharme ni un ramo, lo que significa que saldré en el tiempo que estimaba pa terminar la carrera, eso ya para mi es un tremendo éxito.

¿Qué factores que influyeron para que pudieras lograr este éxito?

Yo creo que influyo ene mi perseverancia y mi disciplina para estudiar y saber rendir bien, sin desconcentrarme de mis objetivos, además vengo de una familia de personas trabajadoras y esforzadas, yo no podía ser menos, ni menos farrearle la oportunidad de estudiar esta carrera y en esta universidad, nunca me pase el rollo de responderle mal a mi familia, y eso termina siendo una tremenda motivación.

¿Qué emociones surgieron durante este proceso de alcanzar una situación exitosa?

Es gratificante y.....más que nada te da tranquilidad cachai, la tranquilidad de saber que estay haciendo las cosas bien, que los demás se sientes orgullosos de ti y de tus logros, es una felicidad al final.

¿Cómo te vez a futuro como profesional?

Me veo en una buena pega, en una que a mi me guste, tratando de ser un aporte pal lugar en donde trabaje, tratar de dar siempre lo mejor de mi, e ir logrando traspasar mis propias metas como profesional, estar bien y contento conmigo misma.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

mmm...creo que es importante desde los detalles, hasta lo más macro, mira, me refiero a que desde la llegada es importante imagino hasta como uno salude, como te presentes, y luego no sé, tratar de dar lo mejor de mi, ojala no complicarme con las preguntas, por lo nervios, ojalá. Bueno lo otro es contestar de forma precisa, no ser latera y darse tantas vueltas, y si no sé, que no creo, decir la verdad no más, mira yo creo que la formación que nos da la escuela es bastante integra, entonces tengo un buen respaldo en cuanto a conocimiento, donde podría estar más débil, es en las preguntas personales, porque uno no se anda preguntando tantas cosas acerca de uno mismo, bueno no sé, quizás y no me cueste tanto esa parte.

Entrevistas Laborales

¿Te has preparado para la primera entrevista laboral?

Así como que prepararme...mmm no, pero igual he pensado en ese momento, igual me da un poco de nervios...no se po, una cosa es la vida acá en la facultad y la otra es enfrentar el mundo laboral, las preguntas que te harán, como que pienso que preguntas podrían ser en la que a uno la podrían pillar en algo, no sé po, esas preguntas capciosas de las que todos hablan pa ver si te equivocas o no po.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Ser estudiosa, disciplinada, ordenada, eso sirve cierto?...mmm bueno también muy organizada con mis horarios y responsable con no faltar nunca a clases, creo que intelectualmente he tenido la suerte de venir de una familia de personas con una alta capacidad intelectual, yo fui puntaje nacional en matemáticas, y mis hermanos también lo han sido, todos estudiamos con becas por lo mismo, y eso es una tremenda ayuda, sino no estaría aquí.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel personal?

Em....yo creo que la tranquilidad que tengo para pensar las cosas antes de hacerlas, para organizar, o sea, esto también lo llevo al terreno de cuando me relaciono con personas que no conozco mucho, aunque en verdad soy más bien introvertida, por eso yo creo pienso tanto las cosas antes de hacerlas, cosa de que cuando hable diga lo justo y tratar de no desubicarme, eso.

¿Siempre has sido así o ahora en tus años universitarios?

No, siempre, en mi casa, en el colegio era igual, más preocupada de mis estudios, más responsable en realidad, todos dicen que soy reservada y eso, estoy acostumbrada, la verdad no me importa mucho que hablen de mi en ese sentido, es lo que soy no más.

¿Qué percepción tienes de la primera entrevista laboral?

Pienso que igual debe ser una situación no tan extravagante como todos creemos, una prueba más, sólo que ahora el producto es uno mismo, no se, me imagino que lo más importante es la coherencia, no fingir con quien uno no es, eso se notaría al tiro yo creo, igual me da un poco de nervios, prefiero no pensar en eso aún hasta que llegue el momento.

¿Qué importancia le asignas a la primera entrevista?

Mmmm..si y no...si porque sería ideal no tener tanta competencia y quedar al tiro en la pega que uno quiere, bueno si, al final si es importante, en esas instancias si uno se vende mal, teni que repetir una y otra vez la misma situación, noo que fome, mejor tratar de hacerlo bien a la primera y listo.

Habilidades blandas

¿Cómo te relacionas con grupos de trabajo?

Normal, trato de ser bien responsable con las partes que son asignadas a mi, o sea, no solo hacerlo bien, también entregar en los tiempos que corresponde, me carga atrasarme, quizás porque a mi tampoco me gusta que me hagan esperar, relaciones armónicas de trabajo, no me hago amiga de las personas con las que trabajo, con algunos me llevo bien y con otros, relaciones de trabajo tal cual.

¿Cómo te relacionas con tus pares, o sea con personas más cercanas?

Si, son importantes, pero dentro de niveles normales, no soy de muchos amigos, pocos pero buenos, prefiero cuidar los pocos amigos que tengo y que al final son con los que tengo más afinidad, bueno por eso son mi amigos.

¿Cómo es tu capacidad para resolver problemas?

Trato de ser lo más práctica posible, analizo bien el problema, para saber como solucionarlo de la manera más objetiva, con tranquilidad, a veces me toca calmar a otras personas que reaccionan más eufóricas, porque así no resulta nada y se pierde tiempo. No, soy bien concreta, aunque depende del problema, si tiene que ver con estudios propiamente tal no tengo problemas, pero si es con personas, no se po, hablar con alguien o cosas de ese estilo ahí me cuesta un poco más aunque me esfuerzo.

¿Qué habilidades comunicacionales crees que tienes?

Chuta, a ver, que soy clara, concreta y no me doy vuelta para decir las cosas, entonces la gente me entiende al tiro, aunque a veces puedo ser demasiado concreta quizás, pero bueno, se capta lo que quiero decir y sin confusiones eso es lo que importa.

¿Cómo es tu flexibilidad para lograr acuerdos o consensos?

Depende, escucho los argumentos de todos y voy tranzando, pero si de frentón algo no me parece, ser obtusa, o sea soy coherente con lo que pienso y creo, pero trato de lograr consenso como te decía.

¿Cómo es tu adaptabilidad ante situaciones nuevas?

No soy de llegar y llamar la atención al contrario, paso piola, observo el contexto para saber como son las personas o al menos tener una idea de cómo funcionan antes de actuar, no me voy a arriesgar a hacer el ridículo por quedar bien y entrar a un grupo, me tomo mi tiempo y poco a poco me voy relacionando.

¿Cómo reacciones en general frente al estrés?

Normalmente no pierdo la calma que me caracteriza, prefiero tener la mente fría para poder analizar todas las aristas y luego tomar una decisión que me ayude a enfrentar las cosas, y ver que puedo priorizar para no atocharme, por fuera paso piolísima, aunque por dentro, pueda tener cierto nivel de inquietud, por fuera no se nota, al menos eso me han dicho que me veo muy calma.

¿Cuando las cosas no salen como tu esperas como reaccionas?

Bueno no me gusta que las cosas no salgan como espero, pero tampoco me hecho a morir, al contrario, la situación se transforma en un desafío para poder ver por donde puedo solucionar, si ya lo he hecho todo, bueno no hay na que hacer, pero por lo menos lo intente.

ENTREVISTA 5:

Fecha: Jueves 15 de agosto

Hora: 18.30

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 23 años

Sexo: Femenino

Éxito

¿Qué es para ti el éxito?

Mmm...lograr mis metas, lo que siempre he soñado para mi vida, sentirme conforme con lo que soy y estoy haciendo...mmm eso.

¿Me puedes contar de alguna situación personal de éxito durante los años de estudio?

Cuando realizábamos talleres prácticos, en materias que uno elegía dentro de su especialidad, mmm no sé si éxito propiamente tal, pero me sentía bien conmigo, sentía que aprendía y que eso lo podría aplicar en el día a día.

¿Qué factores crees que influyen en el éxito?

Creo que la motivación por querer aprender más, sentir que realmente lo que me estaban enseñando me servía, eso creo básicamente...no se me ocurren más cosas.

¿Qué emociones surgieron durante esta situación de éxito?

mmm la sensación del pecho lleno, ganas de contar lo que uno aprendía, ganas de enseñar a tu círculo de íntimo de compañeros lo que había aprendido, conversar respecto al tema con el fin también de corregir aquellos aspectos en los que podrías tener dudas o bien comprendiste mal, solo para mejorar y ratificar conocimientos... como seguir creciendo en realidad.

¿Cómo te vez a futuro como profesional?

(...risas... y luego sería, se mira a si misma) susto a que no resulten las expectativas o sueños que uno posee... me veo en una empresa, con otros profesionales que creen en mí y en mi trabajo, viéndome bien vestida y ganado plata, acorde a lo que hago y en algún momento subiendo de cargo a medida que adquiero experiencia, me veo exitosa y para eso siento que deberé trabajar duro...como dije en un comienzo, siendo disciplinada.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

Mmm...sentirse seguro de lo que sabes y aprendiste en la carrera, tratar de ser uno mismo a la hora de responder, manteniendo los márgenes de respeto propio a la entrevista, además creo igual influye que le caigas bien a la psicóloga que "haya onda".

Entrevistas Laborales

¿Te has preparado para la primera entrevista laboral?...

Sí más que nada sobre temas que me podrían preguntar de acuerdo obviamente al cargo al cual postulo, siempre recordaré mi primera entrevista estaba en tercero de universidad y postule a una pega como vendedora para tener mis lucas mientras terminaba la carrera... fue desastrosa, pero me sirvió un montón, me prepare tanto, que finalmente sentí que fui demasiado avasalladora, poco humilde para el cargo...mal, más la psicóloga era súper densa..

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Mmm siempre esto lo he encontrado complejo de contestar... me es difícil en ocasiones crearme el cuento, pero se finalmente mis fortalezas, creo que buena memoria, practica para aplicar conocimientos en la realidad, eso básicamente, quizás puedo tener más cosas, pero ahora no soy capaz de visualizarlo.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel personal?

En lo personal....mmm como que siempre pienso en todo, por ejemplo que las personas con las que este estén cómodas, que yo me sienta cómoda, eso tiene que ver con generar ambientes agradables, conversar pero también producir...

¿Qué percepción tienes de la primera entrevista laboral?

Pucha después de esa que te conté, yo creo que cuando me toque de mi carrera propiamente tal me va a ser más difícil que al resto de los mortales, porque me cuesta venderme a sí misma, como que me falta más bla bla, sé que sé y que trabajando puedo demostrar mucho, pero en un comienzo me va a costar insertarme en lo mío... como que debo aprender a tolerar la frustración en este aspecto... porque creo esto, porque siempre he trabajado mientras he estudiado, en otros rubros y cambiarme de empresas ha sido complejo, sé que soy buena, pero tiendo a fallar en las primeras entrevistas y creo es por eso, me falta explayarme más...ser más natural.

¿Qué importancia le asignas tú a la primera entrevista?

Súper importante, pero como te decía debo trabajar mi tolerancia a la frustración, ya que igual uno va con expectativas a quedar y cuando la respuesta es negativa igual da cositas...pero te sirven finalmente para mejorar las próximas.

Habilidades blandas

¿Cómo te relacionas con grupos de trabajo?

Yo creo que bien, en un comienzo tiendo a ser más retraída, tanteo los terrenos donde estoy, quiénes son las personas que lo componen y luego de eso converso más...pero en general, creo que soy bastante conciliadora y eso permite buenos ambientes.

¿Cómo te relacionas con tus pares?

No recuerdo haberte hablado de cercanos...pero creo que las relaciones sociales como te comente, para mí son importantes, pasaras bastante horas con personas relacionándote en el trabajo y si te

llevas mal que lata...como te comentaba siempre he trabajado mientras estudio, y recordare una vez que tuve un encontrón con una persona en el trabajo y para mala suerte éramos solo los dos que debíamos sacar la pega adelante y fue tan incómodo, quería renunciar ahí mismo, consideraba que el tipo era una pedante...mal.

¿Cómo reaccionas ante los problemas?

... Mmm depende el tipo de problemas, si es propio de pega, ver el error como lo soluciono yo misma antes que llegue a mayores u otros se percaten para que no interfiera en el proceso natural de este tenga...ser como estratégica, si es con personas y siento que efectivamente fue mi error, agacho el moño y me mamo el reto que me tenga que llevar, ya que entiendo debo aprender, si en el problema creo tengo yo la razón, en un comienzo me cierro y tiro todos mis argumentos para defender mi punto de vista... creo que aquí soy más apasionada y agresiva porque defiendiendo con tutti lo que yo creo...

¿Cuáles habilidades comunicacionales crees que tienes?

Me falta, creo que en este momento son una debilidad y es algo que debo trabajar, mis compañeras siempre me molestan, porque soy un poco disléxica, doy vuelta las palabras, a veces no termino las frases por ser muy acelerada, se me traba la lengua...mal.

¿Cómo es tu flexibilidad para lograr acuerdos o consensos con las personas?

No... creo ser flexible, me adapto con facilidad a los grupos a los ambientes, creo ser bastante respetuosa con las cosas diferentes, mientras también respeten mis metros cuadrados, en el sentido, que si te sientes cómodo no veo donde este el problema, cuando tu cuerpo está incómodo, cuando te es difícil estar en ambientes y es una tortura mejor sal de ahí... en general creo que me adapto a todo.

¿Cómo te adaptas a situaciones nuevas?

Lo que te decía en una comienzo soy más observadora, pero me adapto, trato de conversar en un comienzo con personas que hablen mucho más que yo, con el fin de pasar más piola, luego me voy insertando más en los grupos, no soy de las que va a conocer a todo el mundo o conversar con toda la gente en una semana, pero me las arreglare para saber detalles de cada una, para luego entrar más fácil....

¿Cómo reacciones ante el estrés?

Mmm...soy histérica, bajo estrés me cambia el genio, saco y logro mis metas, pero no me gusta que nada interfiera este proceso...nada me refiero situaciones extras de las que no podré hacerme cargo, aquí trato de ser honesta conmigo, por ejemplo, ahora estoy haciendo mi tesis y deje de trabajar por lo mismo 2 cosas que requieren tiempo y dedicación no puedo hacer, tuve que colocar en una balanza que es lo más importante y opte por sacar bien mi tesis, debo decir que en un comienzo me paralice deje pasar el tiempo hasta cuando la vi encima, vieja a España y eso me permitió avanzar un montón...ahora estoy a punto de entregarla, pero he dormido mal, me duele mi cara, he bajado de peso...y ponerme más responsabilidad encima, de verdad ahora no puedo..

Cuando las cosas no salen como tu esperas, ¿Cómo reaccionas?

Uuu...me molesto conmigo misma, me da impotencia, me cuesta demostrar en mi entorno que eso me pone mal, me voy pa dentro, como que converso conmigo misma, sobre mis falencias, los

puntos que debo mejorar, creo que las converso con otros en la medida que me siento preparada para enfrentarlo y recibir críticas u opiniones, pero en un comienzo es un proceso muy íntimo.

ENTREVISTA 6

Fecha: Viernes 16 de agosto

Hora: 15.30 Hrs.

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 22 años

Sexo: Femenino

Éxito

Tu nombre.....Cuéntame ¿Qué es para ti el éxito?

Para mí el éxito es lograr un equilibrio tanto en lo profesional como personal... ese equilibrio incluye tener una relación armónica con los demás y además sentirme, bien en mi trabajo, sentir que lo que hago me gusta, que tengo proyección profesional y que lo que realizo es bien.

¿Me podrías contar de alguna situación de éxito en lo académico durante los estudios?

En lo académico me siento exitosa cada vez que estudio días para preparar una prueba y cuando la rindo siento la seguridad de que di lo mejor y que logre comprender los contenidos, y eso a su vez se ve reflejado en la nota. También cuando hago proyectos y estos funcionan como lo esperaba.

¿Qué factores crees que influyeron en el éxito?

Los factores que influyeron en el éxito son la perseverancia y tener claridad en el objetivo a cumplir para no desanimarse y abandonar la misión a cumplir.

¿Que emociones surgieron durante este proceso de alcanzar una situación exitosa?

Ansiedad, tensión, ganas de dar lo mejor de mí.

¿Cómo te vez a futuro como profesional?

Me veo como un profesional feliz de lo que hago, bien valorada profesionalmente, organizada, con iniciativa para hacer cosas nuevas.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

Yo creo que uno de los factores importantes para una entrevista, es mantenerse seguro de lo que uno sabe, de lo que ha estudiado y trabajado durante los años universitarios, ya que debe ser fácil para el que entrevista notar la inseguridad y el excesivo nerviosismo con el que uno puede estar.

Otro factor importante, es mostrar interés por el cargo al que se postula, es fundamental presentar una actitud de compromiso sobre el potencial trabajo, al menos haber averiguado antes cosas de la empresa a donde estoy postulando. Y por último, es importante tener un manejo de contenido y

procedimientos sobre el cargo al cual postulo, si no me siento muy seguro en relación al cargo al cual postulo, pregunto hasta quedar clara.

Entrevistas Laborales

Nivel de preparación: ¿te has preparado para la primera entrevista laboral?

Aún no me he preparado para mi primera entrevista.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Mi fortaleza a nivel intelectual es la capacidad de preparar y organizar buenos proyectos de negocios, me siento segura en eso, siempre aplicando todo lo que he aprendido en mi paso por la universidad.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel personal?

Mi fortaleza a nivel personal es la buena capacidad de trabajo en equipo, me gusta el trabajo en equipo ya que pienso que cada uno es una pieza fundamental para el adecuado desarrollo y evolución de un trabajo.

¿Cuál es tu percepción de la primera entrevista laboral?

Pienso que la primera entrevista es un trámite para conseguir lo que quiero, sin embargo, tengo claro que para ella debo ser lo más transparente y proactiva posible.

¿Cuál es la importancia que le asignas a la primera entrevista?

Claro que es importante para mí, ya que esta puede significar un vuelco radical en mi futuro y un vehículo para conseguir mis metas profesionales como también personales.

Habilidades blandas

¿Cómo te relacionas con grupos de trabajo?

Me relaciono con mucho respeto, siempre considerando que la opinión y aporte que hace cada uno es importante. También para mí es muy importante aportar con un ambiente relajado y ameno para que la tensión y malas ondas no quiebren el ambiente.

¿Qué importancia le asignas a las relaciones, ahora, con tu pares, o sea con cercanos?

Ya que es con ellos con quienes paso gran parte del día y sé que en el futuro en mi trabajo pasare muchas horas, además tengo claro que voy a trabajar con personas y por eso es muy importante saber tener una adecuada relación con los otros.

¿Cómo reaccionas normalmente ante los problemas?

Primero intento calmarme y que lo emocional pase a segundo plano, trato de resolver las cosas de forma más racional y justa.

¿Qué habilidades comunicacionales crees que tienes?

Siento que tengo la capacidad de llegar a la gente y soy clara en el planteamiento de ideas y objetivos.

¿Cómo es tu flexibilidad para lograr acuerdos y consensos?

Eso depende mucho de la cantidad de personas con las que trabajas, obviamente mientras más personas trabajan en un objetivo es más trabajoso llegar a acuerdos, sin embargo, hay que aprender a ser flexible y ceder frente a un bien común o frente un objetivo.

¿Cómo es tu adaptabilidad ante situaciones nuevas o grupos nuevos, como resulta esto en ti?

Me gusta trabajar con gente nueva y en situaciones nuevas, siento que es una forma de enriquecerse tanto personal como profesionalmente, con visiones de diferentes personas, escuelas, culturas, etc.

¿Cómo funcionas en general ante situaciones de estrés?

En este punto presento dificultad para trabajar frente al estrés ya que si bien cumplo con lo que se me solicita, llego a mi casa y somatizo con insomnio entre otras cosas, es una debilidad y en la que debo buscar estrategias efectivas, ya que he intentado con el deporte pero no han dado un resultado tan evidente a corto plazo.

¿Cuándo las cosas no salen como tu esperas, cómo reaccionas?

A nadie le gusta que las cosas no salgan como uno espera, pero pienso que hay que pensar fríamente y dar un paso adelante para poder avanzar, eso es lo importante.

ENTREVISTA 7

Fecha: Viernes 16 de agosto

Hora: 16.30 hrs

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 23 años

Sexo: Masculino

Éxito

M: tu nombre es.....¿Qué es para ti el éxito?

Como lograr mi objetivo, mi forma de ver es alcanzar lo que yo quiero lograr. También puede ser además que las otras personas vean que yo alcance mi objetivo.

M: ¿Es importante para ti en ese sentido el reconocimiento?

No, pero como una noción de éxito es según yo eso.

M: ¿Cuáles serían entonces esos factores en tu forma de proceder, para lograr el éxito?

Ya, igual es difícil pensar, porque uno como que...pero puede ser...no se po, como tener como planificado, por lo menos yo... que año quiero como terminar cada cosa, por ejemplo, no quería

sacar la carrera en seis años, no se como que dije ya...tengo que hacerlo en cinco años....no sé po, como que ahí va y se vera no más, entonces pa no salirme de ese plan, venir a clases, tener ramos en verano, para adelantar o los que me quede atrasado ponerme al día, o sea he sido exigente pero no como que tengo que ser el mejor de la clase...si no que por lo menos cumplir lo que me propuse.

M: ¿Me podrías dar un ejemplo en tu vida estudiantil, de alguna situación de éxito?

Ah ya, puede ser que cuando tuve que hacer un trabajo en el curso marketing tres y no sé po, ahí uno tiene que asesorar una empresa esta fue una empresa súper complicada, era de verdad una empresa real y en mi grupo...solamente tenia a un conocido y otras dos personas que no sabían na y las otras personas no estaban comprometidas con el trabajo, entonces ,como yo ya me había propuesto ayudar a esa empresa y sacarla adelante, o sea por la materia que me habían....Eh...porque era de marketing solamente no era de administración ni de otros temas, entonces ahí en ese me esforcé mas que todo el grupo, o sea como que hice partes que no tenía que hacer, solamente para que salga bien la tarea y eso como que ha sido un éxito. Fue donde mas aprendí donde más...creo que lo hice súper bien, trabaje mucho mas de lo que me toco, pero solamente pa sacar el proyecto adelante, ya que en verdad me comprometí con la persona de la empresa entonces como que quería ayudarla, o sea me comprometo con algo y lo hago.

M: ¿Cuándo sentiste que habías logrado tu objetivo, que te esforzaste más como tu dices? ¿que emociones afloraron?

Ah o sea, de hecho cuando, como que la persona nos agradeció por todo lo que habíamos hecho y me sentí bien como persona, como pensando en el futuro laboral uno no solamente tiene que como ganar mas plata, sino como ayudar a la comunidad, ayudar como a los pequeños empresarios.....como que uno igual como estudiante o profesional tiene que hacer algo por el país, como por las otras personas, antes solamente pensaba como ayudar a mis familiares, como ayudar a mis primos, pero ahora como que ya amplíe un poco más y, es como ayudar a la comunidad.

¿Cómo te vez a futuro profesionalmente?

En un trabajo estable y ojala en uno que me guste, donde me pueda desarrollar como profesional y ser un aporte.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

Los factores que considero importante para el logro exitoso son, primero ser puntual, cortés y respetuoso con la persona que me va a entrevistar, estar con la vestimenta y la presencia adecuada, especialmente ir vestido formal, afeitado, en el caso de los hombres, no tan maquillada el caso de las mujeres. Tener buena y clara expresión de las ideas, además estar seguro de lo que se responde, no pensar mucho, titubear, ni cambiar de opinión durante la entrevista. Por otro lado, conocer el cargo y la empresa a la que estoy postulando. También es importante que la persona que entrevista sienta que estoy motivado e interesado en el trabajo. Otro factor importante es sentir que se generó un feeling con la entrevistadora. Por último creo que es importante sentirse preparado, en todos los aspectos, para la entrevista.

Entrevistas laborales

M: Ahora, vamos a situarnos en el tema justamente de las primeras entrevistas laborales, ya te falta poco para llegar a esa instancia, cuéntame ¿que nivel sientes tu tienes de preparación?

No mucho, porque uno, no, no he tenido la práctica de hacer una entrevista, como que no estoy preparado para las preguntas que me puedan hacer, como cuál es mi expectativa de futuro, lo que quiero hacer, lo que más me gusta, nunca me he puesto como a pensar definidamente como que es lo que quiero. Alguna vez lo hemos conversado con compañeros, pero todos tienen como pauteado lo que quieren decir. Yo creo que cuando... este más cercano al proceso de práctica ahí voy a empezar a pensar en eso, no quiero pensar ahora en ese proceso.

M: ¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Ya... conocimiento, o sea, creo que tengo como más conocimiento de algunas materias que la media, o sea que el promedio de las personas, por ejemplo en una sala yo creo que tengo más conocimiento que la mitad. No sé po, en los cursos estoy siempre sobre el primer tercio por resultado por notas. No, pero eso es como en las áreas que me gustan, hay áreas que no, por ejemplo, finanzas, contabilidad, ahí no.....ah que cuando no me gusta, como que estudio solamente lo necesario, como que aprenderme algo, me lo aprendo y ya estoy bien, pero cuando es algo que me gusta, ahí como que trato de profundizar un poco más y ver que otra cosa me pueden preguntar relacionado con eso, y ampliar los temas.

M: ahora, si te va bien y tienes buenas notas, me imagino que tienes un método para poder lograr estar en el primer tercio como dices tú, ¿que ayuda intelectualmente a que tú cumplas eso?

Ah ya... sí...primero como ir a clases, por ramos ir a clases, aunque sea con lista y sin lista voy porque eso reduce mucho las horas de estudio, segundo cuando estudio hago un resumen, o sea un punteo de ideas lo más importante porque me aprendo las cosas po, como tengo, me aprendo como el orden de las cosas, después...estudio antes eso si...una semana antes todos los temas y después, cuando me estoy acercando a los días, como que trato solamente de recordar, hacer como un mapa, solamente con puras cosas que recordar y ahí como que digo ah!.. me falta más esto y ahí estudio un poco más de lo que me falta.

M: ¿Qué fortalezas tienes tú como persona?

Soy comprometido y soy responsable, eso es como lo principal, comprometido y responsable, respetuoso

M: ¿Qué percepción tienes tu acerca de la primera entrevista laboral?

Ah, que debe ser como algo muy...como abstracto, como las preguntas como que me harían sobre cuáles son mis fortalezas, debilidades, no sé, eso creo...ah... y que me pueden preguntar como ya...y si tú crees que te gusta esto ...dime que significa, como que preguntan más...de la parte muy existencial...y luego ir a preguntas como teóricas.

M: para tratar de entenderte ¿a que te refieres con lo que me acabas de decir específicamente?

Esa es mi percepción, como que debe ser muy, por un lado muy abstracta, como pa ver algo psicológico, y el otro como un lado que sea como más...a ver si dice que sabe, ver si de verdad sabe.

M: ¿Es importante para ti la primera entrevista laboral?

Como que va a depender de la empresa y si de verdad quiero trabajar ahí. Por ejemplo, no tanto por el tema práctica, sino para el tema ya laboral. Cuando ya empieza a trabajar de verdad. No solamente así hacer una entrevista para la práctica.

M: ¿Cómo así?...

Creo que como la entrevista para una práctica, es diferente como una entrevista laboral....obviamente para ésta hay que ir más preparado porque es como la primera carta de presentación, como la primera impresión de la persona, es lo más importante, no sé, yo creo que como el ochenta por ciento, se juega como la impresión que tienen, más que el curriculum que tengamos.

Habilidades Blandas

M: ¿Como es tu relación con grupos de trabajo?

O sea.... siento que siempre estoy más comprometido y siempre soy como de los que más trabaja, como que más se preocupa por el trabajo, siento que ..no, no digo como el que se más se preocupa, pero siempre soy como.....por ejemplo, si hay grupos de cinco, estoy entre los dos que más se preocupa que el trabajo salga adelante, se termine, en cumplir los plazos, por hacer lo que se pide, por revisar lo que los otros hacen, no solamente como juntar las partes y ver que todo esta bien, si no que ver que hizo...aunque la idea que tengo yo de trabajo es juntarse todo el grupo y discutir todos los temas, como viendo que se puede o no se puede hacer, siempre como que trato como de hablar con cada uno y jugar como el rol de líder del grupo.....no...es que yo quiera hacer todo el trabajo pero cuando...por ejemplo, otra persona que hace cargo del grupo, me siento como más aliviado porque otra persona ya se hizo cargo, pero cuando nadie asume... todos miran para todos lados y nadie...hace nada, como que tomo la iniciativa, y digo ya juntemos aquí y hagamos esto así.

M: Ahora respecto a tus relaciones sociales con tus pares, ¿cómo son éstas?

O sea no soy tan sociable como de tener hartos amigos, pero los amigos que tengo son buenos amigos y eso.

M: ¿Cómo te adaptas en situaciones o lugares nuevos?

No...o sea por lo menos yo siento que puedo hacerme amigo de cualquier persona, pero de a poco, observo primero y veo que puedo hacer, voy a un lugar donde no conozca a nadie y puedo entablar una conversación con alguien, y empezar a conocer al resto y ser como partícipe del resto, pero no es como algo que siempre ande buscando....si existe la necesidad estoy solo no conozco a

nadie...ya...establezco relaciones veo en que congeniamos con la otra persona... tratar como de llevar los temas, tratar de ser amigo de la otra persona.....o sea creo que es importante, por lo menos en el tema de trabajo es importante tener confianza.

M: ¿Sientes que tienes la capacidad para resolver problemas, cuando te enfrentas a alguno?

O sea yo creo que sí.....porque ya me he enfrentado a hartos problemas y o sea, como siempre durante la carrera uno tiene hartos problemas, como que el trabajo tiene que enviarse a las 12:00 y a las 10:00 no hay nada...que hacemos y son como problemas siempre como los he sabido sacar a delante.....es que siempre trato de priorizar el tema de grupo, pero hay veces que no sé puede ya como...y ahí tomo la iniciativa de tratar de juntar todo, y tomo la responsabilidad, no es algo que me guste hacer, pero ya como si nadie más lo hace, ya yo lo voy a hacer.

M: ¿Sientes que eres hábil comunicacionalmente?

No, no creo que sea hábil, no creo que sea hábil comunicacionalmente, como de enfrentarme no sé, a hartas personas a la vez pero si como ya, de uno llegar a varios si eso puedo, pero yo como de llegar a una fiesta, ya...aquí llegué yo...o sea, puedo llegar a una fiesta a un grupo de personas, empezar ahí..., no como llegar y ser el rey de la fiesta.

M: Ahora, estar con gente trabajando por un objetivo ¿como es el tema de tu flexibilidad?

Bien flexible, porque o sea, siempre tengo como mi opinión de las cosas, cuando tengo que hacer un trabajo tengo mi opinión de cómo se puede hacer, pero siempre trato de incorporar lo más posible todo lo que dice el resto, manteniendo como una idea de lo que tengo, nunca dejo como todas mis ideas...ya...no sirven pa nada, por el resto siempre mantengo algo lo mío y tengo las ideas del resto.

M: ¿Cómo sientes tú que reaccionas ante el estrés?

O sea, como que rara vez como que siento, cuando es, como es un trabajo individual, una prueba o sea, que trabaje yo solo, como que nunca estoy estresado... me estreso más cuando tengo que trabajar en grupo, cuando nadie quiere participar, por lo que te hablaba antes.

M: ¿Y cómo se transforma ese stress en conducta?

No, no...es que tampoco es como estrés, es como mas preocupación que como que no siento nada físico, porque el estrés es como algo físico y mental, no lo siento nada como, o ningún...tampoco no se si será como stress....siento que es más como preocupación que estrés, no sé, porque pa mí estrés, es como ya, se bloqueo....o sea esa es mi visión de estrés, como alguien que esta estresado no da más.

M: ¿te has topado con situaciones frustrantes? es decir, situaciones que no sean lo que tu esperas y, ¿como has enfrentado ese tipo de situaciones desde tus habilidades o tus herramientas?

¿Situaciones frustrantes?.....sí, es que no sé como podía una situación frustrarte. En verdad como que no he tenido situaciones así.

M: En todos estos años, ¿no te ha pasado como que algo que te haya frustrado?, que no haya sido lo que tu esperabas, no se, un ramo, una profesora, profesor.

O sea sí, pero no es algo como que me llegara a afectar, como que me afecte.

M: pero no estamos preguntando si te afecta o no, si no ¿como reaccionas ante situaciones me entiendes?, que no son lo que tu esperas.

Está difícil esta pregunta, no en verdad, como que....pero a ver, da un ejemplo, como una situación.

M: Postulas a tu primer trabajo, justo dio con lo que tu esperabas, el lugar perfecto, las lucas perfectas, todo tiene un sentido en ese trabajo, y de los tres, quedaron dos y no tu, esa en una situación frustrante.

Ah, ya.....bueno, yo creo que ahí, en eso, si se pudiera hacer algo, como no se po, saber porqué no fui elegido, y tratar como dar vuelta la situación, como si pudiera hablar con la persona que me entrevisto...o me dijeran, tu no fuiste elegido porque no tenía esto, y si hubiera una razón, en verdad por que no fui elegido, es verdad, daría vuelta la página, pero si encontrara que lo que me pusieron no es...diría, no, mira, ustedes se equivocaron aquí, ustedes fueron los que se equivocaron no yo...no...como no perder entre comillas.

M: ya, pero ¿podría eso bloquearte ante una situación que sea verdad?

Ah, si po.

M: mmm...o sea, que todavía no esta tan desarrollada esa capacidad, ¿habría que pulirla?

Ah, sí.

ENTREVISTA 8

Fecha: Viernes 16 de agosto

Hora: 18.00 hrs

Lugar: Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.

Edad: 23 años

Sexo: Masculino

Éxito

Hola....cuéntame...¿Qué es para ti el éxito?

Yo pienso que el éxito tiene que ver, igual es un poco obvio, con cómo se van logrando los objetivos que te pones, pero más importante que eso es el nivel de esfuerzo y de compromiso con las tareas que se necesitan hacer para lograr esos objetivos. Igual es diferente evaluar el éxito como

niveles de logro al estilo indicador, a uno mismo darse cuenta todo lo que vas aprendiendo en el camino a lograr tus objetivos. Otra cosa que es bien distinta, y yo pienso que es bien difícil lidiar con eso, es la imagen de éxito que está instalada en la cultura de mercado. Es bien fácil ver en las películas o en la tele, sobre todo en los programas de farándula, los modelos de éxito que se promueven; según el éxito de la tele son cosas muy ajenas las que te llevan al éxito: la plata, las minas, las influencias. Poco tiene que ver eso con la relación y el compromiso con el otro, que para mí es más importante. Un compromiso que es la responsabilidad de toda la sociedad con la realidad que todos vivimos.

¿Cuéntame de alguna situación de éxito en lo académico durante los años de estudio?

La verdad es que en general mi vida académica siempre ha quedado un poco postergada, pero yo diría que con el poco tiempo que te deja el mantener vigentes en tu vida otros intereses, y por lo tanto lo poco que alcanzo en general a estudiar, ya estar terminando la carrera es un logro en sí mismo. Ahora si tuviera que nombrar algún éxito relacionado con la academia, tendría que ser una pega que hicimos con un ex decano de cuando la facultad estuvo dividida el año 73, fue una experiencia muy buena y con los cabros que trabajamos con él aprendimos caleta.

¿Qué factores crees que influyeron en el éxito?

Fue moverse en verdad, estábamos muy motivados con sacar el proyecto adelante, del partido político en que milito y era el 2011, entonces la moral estaba en alto. Igual como dije antes, además de la motivación, había que organizarse súper bien porque era harta pega y no teníamos mucho tiempo. Nos decidimos a hacer ese proyecto, trabajamos, nos organizamos y nos salió todo súper bien. Ahora si tuviera que decir qué factores fueron los más importantes sería ese factor subjetivo de estar muy motivado con trabajar y estar muy decidido a hacerlo.

¿Qué emociones surgieron durante este proceso de alcanzar una situación exitosa?

Varias, estábamos contentos, pero sobre todo muy orgullosos. Después cachamos que podíamos haber arreglado unas cosas para que quedara mejor, pero estábamos contentos igual. Mientras lo estábamos haciendo pasábamos igual por momentos de frustración y de repente nos pasábamos las medias películas imaginándonos como nos iba a quedar.

¿Cómo te vez a futuro como profesional?

En mi futuro profesional yo me veo trabajando en cualquier cosa en la que pueda aportar en lo que me gusta hacer a mí, que es tratar de cambiar el Chile que tenemos por uno que sea más justo con todos. El ministerio del trabajo me tinca o algún centro de estudios, por ahí pueden ir la cosas. Lo que sí, a la academia no me voy a dedicar, ya no me dediqué a eso. En todo caso me acomoda permitirme a mí mismo flexibilidad con el dónde voy a trabajar, porque así puedo estar dónde se me necesite, dónde las papas quemas.

¿Cuáles crees tú son los factores que influyen en el éxito de la primera entrevista laboral?

Más que todo mostrarse tranquilo y seguro de quién eres y qué sabes, es la única manera de conseguir el éxito en la primera entrevista.

Entrevistas Laborales

¿Te has preparado para la primera entrevista laboral?

No me he preparado para nada, ni siquiera me lo he imaginado. En la facultad hay ramos que de repente sacan actividades relacionadas con eso, como entrevistarse entre compañeros para que te “contraten” en algún grupo, pero son medio al lote, sobre todo porque nosotros no nos las tomamos muy en serio, salvo algunos pocos cabros que se motivan

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel intelectual?

Yo creo que mis fortalezas a nivel intelectual son que en general no me cuesta mucho aprender o en verdad aprendo rápido, estoy sobre todo en la facultad he estado muy obligado a eso porque tengo que faltar mucho a clases y generalmente solo me queda tiempo para estudiar uno o dos días antes de las pruebas, incluso de repente es la noche antes de la prueba lo que me toca estudiar. Otra cosa es que soy bueno para salir de problemas, cuando estoy en alguna situación complicada, la pienso un poco a ver cómo resuelvo, tomo una decisión y me lanzo. A veces le achunto, a veces no, pero nunca me voy a quedar acojinado esperando a ver qué pasa.

¿Cuáles son tus fortalezas a nivel personal?

Esa es más difícil, de nuevo creo que la actividad política es la que me ha curtido el carácter. Por ejemplo, he tenido que aprender a ser operado de los nervios para no salirme de control en ciertas situaciones, pero al mismo tiempo, ser bien apasionado cuando hay que serlo. Otra cosa que se aprende mucho, es a llevarse bien con todo tipo de personas, siempre hay que estar relacionándose con gente o estar haciendo trabajos en equipo, por eso es necesario que uno sepa llevarse bien con la gente, saber dar conducción, tomar decisiones en conjunto y también saber darse cuenta cuando te estás equivocando. Lo otro que he aprendido, pero eso me cuesta más es estar en muchas cosas al mismo tiempo, para eso el celular ayuda caleta.

¿Cuál es tu percepción de la primera entrevista laboral?

La verdad es que no me pone muy nervioso, si la vendo vendrán más entrevistas, yo creo que hay que decir la verdad no más y no contar cuentos, porque igual después debe ser una lata darte cuenta que no das el ancho para hacer la pega.

¿Qué importancia le das a la primera entrevista laboral?

No es muy importante para mí, como dije no creo que de eso dependa nada muy importante. A lo mejor estoy equivocado y tengo que puro prepararme, pero ya tendré tiempo para eso.

Habilidades blandas

¿Cómo es la relación con tus grupos de trabajo?

En general me relaciono bien con los equipos de trabajo, como te había contado, eso lo aprendí haciendo las cosas que hago en la facultad fuera de lo académico. A veces lo que me cuesta hacer es retar a la gente cuando no está haciendo su parte, pero con demoras y todo, generalmente igual se genera una relación en la que todos terminamos trabajando y remando para el mismo lado. No me cuesta trabajar en grupo, lo que yo creo que es súper importante para eso es saber trabajar en la diferencia de lo que piensan los demás y con los distintos niveles de compromiso.

Y..¿Cómo son las relaciones sociales con tus pares?

Se me da rápido en general relacionarme con gente, no me cuesta generar lazos cuando llego a un lugar nuevo o mantener las relaciones que ya tengo. Eso igual es importante, porque así uno conoce más rápido a la gente de tu entorno: las cosas que le motivan, su personalidad y como tratar con ellos; además es mucho más agradable cuando estas en un lugar y tienes buena onda con la gente.

¿Cómo reaccionas normalmente ante los problemas?

La primera reacción que tengo cuando estoy frente a un problema es tratar de solucionarlo lo antes posible, a veces de forma muy impulsiva, pero si el problema no tiene arreglo, con resignación no más, hay un periodo de frustración, pero se me pasa rápido. Después siempre hay tiempo para darse cuenta en que te equivocaste y como se puede hacer mejor para la otra. Enfrentarse con problemas es súper bueno para aprender, no solamente para ti, sino que después uno le cuenta al resto de la gente cuando está en las mismas y les puedes ayudar un poco.

¿Cuáles habilidades comunicacionales crees que tienes?

Creo que logro darme a entender con facilidad, no me cuesta expresar lo que pienso o cuando tengo una idea. Eso se me da en grupos chicos o en grupos más grande, aprendí a no ponerme nervioso cuando hablo en público. Hay situaciones en las que me cuesta más, como en las negociaciones; lo que se me da bien es motivar a la gente, sobre todo cuando la cosa se pone gris.

¿Posees flexibilidad para lograr acuerdos y consensos?

No me cuesta llegar a consenso, pero siempre me dicen que tengo la muñeca muy blanda. Depende de la situación igual, cuando estamos discutiendo en grupos, se me hace fácil llegar a síntesis y tiendo a convencer a la gente de mi punto de vista, incluso cuando eso no se puede, hay que identificar los puntos en común y proponer una síntesis. Para las negociaciones soy más malo, eso me cuesta porque muestro demasiada disposición en un principio para que salga el acuerdo, pero a veces se puede llegar a posiciones más ventajosas.

¿Cómo es tu adaptabilidad ante situaciones o grupos nuevos, como resulta esto en ti?

En grupos nuevos la mayoría de las veces no me cuesta mucho entrar, siempre es bueno darse un tiempo para conocerse, conocer en que anda el otro, tú también tienes que hacer lo mismo y contar las cosas que haces, lo que te interesa. Esa yo creo que es la mejor forma de llegar a un lugar nuevo, sea cual sea la situación. Si no se puede hacer al principio, se hace cuando tengas tiempo. Hay que descubrir las cosas que existen en común y con las que no, y se pueda, tratar de simpatizar con esos intereses.

¿Cómo reaccionas generalmente bajo estrés?

Bajo estrés en general estoy calmado, aunque a veces tiendo a ponerme pesado, pero eso es ya cuando las cosas están muy cuesta arriba. Más que un método es tú mismo, desde el primer minuto, saber qué cosas son imprescindibles y cuáles no, así cuando te estás quedando sin tiempo y tienes pocas manos con las que trabajar saber qué cosas dejar de lado y donde poner los recursos que te quedan.

¿Cuándo las cosas no salen como tu esperas, cómo reaccionas?

Reacciono bien, cuando las cosas fueren, fueron no más. Lo que sí, siempre hay que hacer una evaluación para reconocer que cosas no hiciste bien para que todo saliera como lo esperabas, en ese proceso uno igual se descarga por la frustración, pero no es el objetivo, sobre todo si estabas trabajando con más personas. Es súper importante darse cuenta que después de cada cosa que uno hace, se pueden sacar en limpio muchas cosas nuevas y no hay que perderse esa oportunidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abarca Nureya. (2004). *Inteligencia Emocional en el Liderazgo*. Chile: Aguilar Chilena Ediciones.
2. Andrighetti, P. (2012). *Habilidades Blandas...Capacitando para la Vida*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://hacerfamilia.cl/2012/10/habilidades-blandas-capacitando-para-la-vida/>
3. Albajari V; Mames S. (2005). *La evaluación psicológica en selección de personal*. Buenos Aires: Paidós.
4. Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Paidós Ibérica.
5. Alles Martha (2002). *Desempeño por Competencias*. Argentina: Granica.
6. Barraza Macía Arturo. (2005). *Características del estrés académico de los alumnos de educación media superior*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.psicologiaincientifica.com/bv/psicologia-19-1-caracteristicas-del-estres-academico-de-los-alumnos-de-educa.html>
7. *Buscando el Primer Trabajo*. (2005), Recuperado 31 del 5 de 2012, de http://www.taringa.net/posts/info/1175751/Como-encuentro-mi-primer-trabajo_.html
8. Centro de Estudios Públicos, N°120, Primavera (2010). *Estudios Públicos*.
9. Chiavenato Idalberto. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
10. Chiavenato, Idalberto. (2005). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw-Hill
11. De la plaza, J. (2008). *La inteligencia asertiva en la empresa y el trabajo*. Chile: Aguilar
12. Diario la Tercera. (2012). *El 88% de firmas enfrenta déficit de habilidades blandas en trabajadores*, Recuperado 20 del 4 de 2013, de <http://diario.latercera.com/2012/07/14/01/contenido/pais/31-113756-9-el-88-de-firmas-enfrenta-deficit-de-habilidades-blandas-en-trabajadores.shtml> %
13. Diario la Tercera. (2012). *Presentan estudio sobre déficit de habilidades blandas en trabajadores*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://www.latercera.com/noticia/educacion/2012/07/657-473761-9-presentan-estudio-sobre-deficit-de-habilidades-blandas-en-trabajadores.shtml>
14. Dolan; Valle; Jackson; Schuler; (2003). *La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI*. España: McGraw-Hill.

15. *En búsqueda del primer empleo.* (2011), Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://trucosparaestudiantesuniversitarios.blogspot.com/2011/12/en-busqueda-del-primer-empleo.html>
16. Emol. (2011). *Informe revela diferencias de sueldo según la universidad de origen*, Recuperado 9 del 6 de 2012, de <http://www.emol.com/noticias/nacional/2011/12/02/515378/informe-mineduc-sobre-sueldos-de-titulados-de-universidades.html>
17. Emol. *Las 10 habilidades que marcarán el mercado laboral en el año 2020*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://www.ecrgroup.cl/home/1-latest-news/108-las-10-habilidades-que-marcaran-el-mercado-laboral-en-el-ano-2020>
18. *El mundo laboral exige hoy competencias blandas*, Recuperado 20 del 4 de 2013, de <http://www.comercioyjusticia.com.ar/2011/05/12/el-mundo-laboral-exige-hoy-%E2%80%9Ccompetencias-blandas%E2%80%9D/>
19. Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Alfaomega.
20. Gallardo Olcay Abel. (2010). *Psicología Laboral y Organizacional*, Recuperado el 31 del 5 de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos14/psicolaboral/psicolaboral.shtml>
21. Goleman D, (1998), *Working with emotional intelligence*, España: Kairós
22. Grupo Banco Mundial. (2012). *Programa para Profesionales Jóvenes*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.bancomundial.org/empleos/yp.html>
23. Flick, U. (2004) *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata
24. Hernández; Fernández; Baptista, 2000. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
25. Hernández/Niño/Rubio/Sáenz. *Psicología y Desarrollo Profesional Estudios Generales Bachillerato*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Editorial: CECSA. Colección de estudios Generales
26. Korstanje Maximiliano Emanuel. (2008). *Los problemas de la sobremotivación: Una reflexión teórica*, Recuperado el 31 del 5 de 2012, de <http://www.psicologiaincientifica.com/bv/psicologia-371-1-los-problemas-de-la-sobremotivacion-una-reflexion-teorica.html>
27. Lafuente E. (2010). *El enfoque cualitativo*, Recuperado el 9 del 7 de 2011, de <http://metodologia-educnoct2010.lacoctelera.net/post/2010/05/29/el-enfoque-cualitativo>
28. Ministerio del Trabajo. (2011). *Cifras de Empleo Chile*. Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.mintrab.cl/pgm/CifrasEmpleo/2011/junio-julio-agosto/cifrastrabajo.html>
29. Ministerio de Educación. (2012). *Base de Datos Titulados*, Recuperado 9 del 6 de 2012, de <http://www.mifuturo.cl/index.php/bases-de-datos/titulados>

30. Ministerio de Educación. *Buscador de Empleabilidad e Ingresos*, Recuperado 28 del 4 de 2013, de <http://www.mifuturo.cl/index.php/futuro-laboral/buscador-por-carrera-d-institucion?tecnico=false&cmbtipos=3&cmbinstituciones=488&cmbcarreras=51>
31. Meller P; Lara B; Valdés G. (2009). Comparación Intertemporal de Ingresos y Probabilidad de Empleo por Carrera. Recuperado el 10 del 7 de 2011 desde <http://www.futurolaboral.cl/documentos/FL003.pdf>.
32. Noticias Terra.cl. (2011). *¿Qué buscan las empresas de los jóvenes profesionales?*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.terra.cl/actualidad/especiales/2011/educacion/index.cfm?pagina=notas&id=1751827>
33. Ortiz Torres Emilio. (2004). *Un modelo de personalidad para la formación de valores en la educación superior*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-186-1-un-modelo-de-personalidad-para-la-formacion-de-valores-en-la.html>
34. Opazo G. Natalia, (2008). *La gran cualidad de una feria laboral es que entrega posibilidades concretas de incrementar las capacidades del postulante*, Recuperado 1 del 5 de 201, de <http://www.centrolaboraludp.cl/boletin/entrevistas/jpsweet.htm>
35. Otero Sofía. (2013). *Universitarios top carecen de liderazgo y de capacidad para trabajar en equipo*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de http://www.chilecapacita.cl/portal/www/ver-noticia.php?ID_Codigo=728&codigo=ID_Noticia&tabla=nqn_noticias&ruta=noticias
36. Paula Rodríguez. *Expectativas v/s Realidad del Mercado Laboral*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.pro21.cl/ficha.php?id=74>
37. Pérez, I (2012). *La Evaluación Psicolaboral Fundamentos y Prácticas*, Buenos Aires: Paidós
38. *Portal Inteligencia Emocional en el Trabajo*, Recuperado 5 de junio del 2013, de <http://www.inteligencia-emocional.org>
39. Ranking de Universidades, (2012) Diario el Mercurio, Recuperado 20 del 4 de 2013, de <http://universite.cl/rankings-de-universidades/ranking-de-universidades-diario-el-mercurio>
40. Ranking de Ingeniería Comercial. (2012). Universidad Mayor, Recuperado 20 del 4 de 2013, de <http://universite.cl/ranking-de-carreras/ranking-ingenieria-comercial>
41. Revista Técnicos Mineros. (2010). *Las Habilidades Gerenciales mas cotizadas, según cinco expertos en RR.HH*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de http://www.revistatecnicosmineros.com/index.php?option=com_content&view=article&id=10605:las-habilidades-gerenciales-mas-cotizadas-segun-cinco-expertos-en-recursos-humanos-&catid=17:noticias

42. Revista qué Pasa. (2011). Ranking de Universidades, Recuperado 9 del 6 de 2012, de <http://papeldigital.info/qp/index.html?2011121602#>
43. *Revelan las profesiones más solicitadas y las áreas económicas con mayor demanda (2010)*, Recuperado 28 del 4 de 2013, de <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2010/11/17/686436/revelan-profesiones-mas-solicitadas-areas-economicas-demanda.html>
44. Richino, Susana (2008). *Selección de Personal*. Buenos Aires: Paidós.
45. Rodríguez Campuzano María de Lourdes y Rodríguez Ramírez Luis Ramón. (2011) *Evaluación de competencias en situaciones cotidianas reportadas como estrés, muestreadas con criterios funcionales*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.psicologiainvestigativa.com/bv/psicologia-483-1-evaluacion-de-competencias-en-situaciones-cotidianas-reporta.html>
46. Rodríguez Eva. (2010). *Las habilidades y competencias más buscadas por las empresas*, Recuperado 31 del 5 de 2013, de <http://noticias.iberestudios.com/las-habilidades-y-competencias-mas-buscadas-por-las-empresas/>
47. Rubio, M^a J; Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social métodos y técnicas de investigación*. Madrid: CCS.
48. Rubí, C. (2008). *Jóvenes sin experiencia laboral y procesos de selección*, Recuperado 20 del 4 de 2013, de <http://www.centrolaboraludp.cl/boletin/entrevistas/claudia-rubi.html>
49. Salgado, J; Moscoso S. (2001). *Entrevista conductual estructurada de selección de personal teoría, práctica y rentabilidad*. Madrid: Ediciones Pirámide.
50. Salamanca Juan Manuel. (2009). *La Importancia de las Habilidades Blandas*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://www.educamericas.com/La-importancia-de-las-habilidades-blandas-que-piden-las-empresas>
51. Salovey, P. y Sluyter, D.J. (Eds.), (1997). *El desarrollo emocional y la inteligencia emocional: Implicaciones educativas*. Nueva York: Basic Books
52. Schein Edgar. (1982) *Psicología de la Organización*. México: Prentice Hall.
53. Stelzer Dora.(2012). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*, Recuperado el 5 de junio del 2013, de <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/inteligencia-emocional-en-el-trabajo/>
54. Taylor, S; Bogdam, R. (2002) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona-Buenos Aires; Paidós Ibérica.
55. Tarrés M. Luisa (2001). *Observar, escuchar y comprender sobre la investigación cualitativa en la investigación social*. México: Porrúa, Flacso, Colmex.
56. Valda Juan Carlos. (2012). *Administración de Recursos Humanos versus Gestión del Talento Humano*, Recuperado 1 del 5 de 2013, de

<http://jcvalda.wordpress.com/2012/01/21/administracion-de-recursos-humanos-versus-gestion-del-talento-humano/>

57. William B. Werther, Jr. Heith Davis. 1995. *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
58. Universidad Católica de Chile. *El éxito no tiene reglas*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://vidauniversitaria.uc.cl/cdp/content/view/111/2/>
59. Universidad Católica de Chile. *Los profesionales de la UC tienen un alto nivel académico y valórico*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://vidauniversitaria.uc.cl/cdp/content/view/88/2/>
60. Universidad Católica de Chile. (2012). *Los recién egresados también ponen condiciones*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://vidauniversitaria.uc.cl/cdp/content/view/103/2/>
61. Universidad de Talca. (2012). *Programa “Jóvenes Profesionales” Insertó Laboralmente Titulados en Maule y O’higgins*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.otalca.cl/link.cgi//SalaPrensa/RSU/4474>
62. Universidad Diego Portales. *La Entrevista Laboral; Si no es activa, no se convence a nadie*, Recuperado 20 del 4 de 2013, de <http://www.centrolaboraludp.cl/boletin/entrevistas/roji2.htm>
63. Yankovic Nola Bartolome. (2011). *La escuela y las habilidades blandas... ¿qué hacer?*, Recuperado 22 del 4 de 2013, de <http://www.educativo.otalca.cl/link.cgi/Editorial/2093>
64. Zaniuk Brenda. (2008). *Los jóvenes profesionales y la elección de su primer empleo*, Recuperado 31 del 5 de 2012, de <http://www.buscaremplo.es/formacion/los-jovenes-profesionales-y-la-eleccion-de-su-primer-empleo.html>

9. REFERENCIAS

ⁱ *Empleabilidad de las carreras con mayor demanda*. Recuperado el 7 diciembre de 2012, de <http://psu.universia.cl/que-estudiar/proyeccion-laboral-carreras/>

ⁱⁱ Juan Pablo Swett, Director de Trabajando.com. *Insertarse en el mercado laboral, responsabilidad de todos*. Recuperado el 19 agosto de 2013, de <http://www.trabajando.cl/contenido.cfm?noticiaID=5935>

ⁱⁱⁱ *Entrevista a Felipe Parker de la Universidad Católica*. Recuperado el 29 de agosto 2013, de http://www.illustra.cl/noticia_detalle.php?id=16

^{iv} *Sabes cuales son las características más valoradas en un trabajador*. Recuperado 10 marzo de 2013 de <http://www.trabajando.com.mx/contenido/noticia/11193/sabes-cuales-son-las-caracteristicas-mas-valoradas-en-un-trabajador.html>

^v (23 julio 2013) *Por que debes cultivar habilidades blandas vida académica*. Recuperado el 1 septiembre 2013, de <http://peru21.pe/vida21/que-debes-cultivar-habilidades-blandas-vida-academica-2141423>

^{vi} Meller P, et al. (2009). *Comparación Intertemporal de Ingresos y Probabilidad de Empleo por Carrera*. Recuperado el 10 del 7 de 2011, de <http://www.futurolaboral.cl/documentos/FL003.pdf>.

^{vii} Ansorena, Álvaro (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Paidós Ibérica, p. 9

^{viii} *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias: el diccionario*, Editorial Granica, (2002) Buenos Aires. Argentina. Recuperado el 13 de marzo de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/9675960/Diccionario-Competencias-Laborales-Martha-Alles>.

^{ix} Eduardo Cabrera, (14 de julio de 2012), *El 88% de firmas enfrenta déficit de habilidades blandas en trabajadores*. Recuperado 20 de abril, de 2013, de <http://diario.latercera.com/2012/07/14/01/contenido/pais/31-113756-9-el-88-de-firmas-enfrenta-deficit-de-habilidades-blandas-en-trabajadores.shtml>

^x (12 de mayo 2012), *El mundo laboral exige hoy “competencias blandas”*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de (<http://www.comercioyjusticia.com.ar/2011/05/12/el-mundo-laboral-exige-hoy-%E2%80%9Ccompetencias-blandas%E2%80%9D/>)

^{xi} Claudia Rubí, Psicóloga Laboral. *Jóvenes sin experiencia laboral y procesos de selección*. Recuperado 20 de Abril de 2013, de <http://www.centrolaboraludp.cl/boletin/entrevistas/jpsweet.htm>

^{xii} Fabio Ríos (9 noviembre 2011), *las habilidades blandas las nuevas exigencias laborales que no se ven en el currículo*, Recuperado el 21 de agosto de 2013 , de http://www.ues.cl/noticias/las_nuevas_exigencias_laborales_que_no_se_ven_en_el_curriculum_vitae/928

^{xiii} Ernesto Iturralde, *las habilidades duras*, Recuperado 25 agosto de 2012, de <http://www.habilidadesduras.com>

^{xiv} Italo Canales Ramiréz. *recursos humanos, gestión por competencias* <http://www.revistamarina.cl/revistas/2008/1/canales.pdf>

^{xv} Salovey, P. y Sluyter, D.J. (Eds.), (1997). *El desarrollo emocional y la inteligencia emocional: Implicaciones educativas*. Nueva York: Basic Books.

^{xvi} Congdon y McWilliams. *Capital Humano*. Recuperado el 13 agosto, de <http://www.economia48.com/spa/d/capital-humano/capital-humano.html>

^{xvii} Dolan cita a Mabey, C(1998), *Human Resource Management: a strategic introducción*. Blackwell Pub

^{xviii} *Acerca de consorcio de universidades del estado de chile*, Recuperado el 13 agosto de 2013, de <http://www.uestatales.cl/cue/?q=node/29>

^{xix} *Tradición y Liderazgo*. Recuperado el 13 de agosto 2013, de <http://www.uchile.cl/portal/presentacion/hechos-y-cifras-/categorias/54561/tradicion-y-liderazgo>

^{xx} *Empleabilidad de las carreras con mayor demanda*. Recuperado el 7 diciembre de 2012, de <http://psu.universia.cl/que-estudiar/proyeccion-laboral-carreras/>