

Guía Gratuita con Casos de Assessment Center.

Talento humano y Grupo Motiva

Dr. Eduardo Gomez
PSICÓLOGO LABORAL Grupo Motiva

Introducción.

En la actualidad, contar con un proceso de selección y desarrollo de talento efectivo es crucial para el éxito organizacional. El Assessment Center ha demostrado ser una de las mejores metodologías para identificar y evaluar competencias clave en candidatos o colaboradores, proporcionando una evaluación basada en situaciones reales de trabajo. En esta guía, te ofrecemos 10 casos detallados, con instrucciones paso a paso, ejemplos prácticos y una sección sobre qué observar en cada ejercicio. Además, te compartimos consejos para adaptar estos casos a distintos niveles organizacionales.

Caso 1: Resolución de Conflictos en el Equipo

Competencias a evaluar:

- Habilidades interpersonales
- Resolución de conflictos
- Comunicación efectiva
- Toma de decisiones colaborativa
- Escucha activa

Descripción del ejercicio:

En este caso, se simula una situación de conflicto dentro de un equipo de trabajo. El propósito es evaluar cómo los participantes manejan la interacción interpersonal en un ambiente de tensión, cómo resuelven conflictos y cómo llegan a acuerdos consensuados. Este ejercicio también mide la capacidad de los participantes para negociar, gestionar emociones y tomar decisiones conjuntas.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Comunicación:** ¿Los participantes se escuchan entre sí? ¿Respetan los turnos de palabra? ¿Expresan sus ideas de manera clara?

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

2. **Manejo de emociones:** ¿Mantienen la calma o pierden la paciencia durante el conflicto? ¿Son capaces de controlar sus emociones ante la frustración?
3. **Negociación y consenso:** ¿Cómo llegan a acuerdos? ¿Proponen soluciones innovadoras o se cierran en sus posiciones?
4. **Liderazgo emergente:** ¿Quién toma la iniciativa en resolver el conflicto? ¿Surge un líder natural que modera la discusión?

Reflexión posterior:

Al finalizar el ejercicio, se invita a los participantes a reflexionar sobre el proceso. ¿Qué estrategias funcionaron mejor para resolver el conflicto? ¿Qué se podría haber hecho de manera diferente? Es importante también proporcionar retroalimentación constructiva, destacando las fortalezas observadas y áreas de mejora.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Se puede ajustar la magnitud del conflicto dependiendo del nivel jerárquico de los participantes. Para un equipo de liderazgo senior, el conflicto puede involucrar temas estratégicos, mientras que para colaboradores operativos puede ser algo relacionado con el manejo del tiempo o recursos.
- Se puede incluir un observador imparcial o moderador que no intervenga, pero que anote aspectos clave del comportamiento del grupo.

Profundización en los conceptos:

- **Resolución de conflictos:** Este ejercicio permite aplicar diversas estrategias de resolución de conflictos, como la negociación, mediación y colaboración. Puedes incluir una explicación de teorías como el modelo de Thomas-Kilmann, que describe cinco estilos de manejo de conflictos: competencia, colaboración, evitación, acomodación y compromiso.
- **Psicología del conflicto:** Introduce la teoría de los conflictos interpersonales en el contexto de equipos de trabajo, explicando cómo las diferencias en la percepción y la personalidad influyen en la dinámica del equipo.

Resultados esperados:

- Mayor cohesión en equipos de trabajo.
- Desarrollo de habilidades interpersonales y liderazgo.
- Mejora en la toma de decisiones colaborativas.

 **Recomendación:** Aprende todo sobre la competencia de Solución de conflictos y negociación en <https://cursos.gmotiva.com/courses/conflictos>

Caso 2: Toma de Decisiones Bajo Presión

Competencias a evaluar:

- Toma de decisiones rápidas
- Capacidad analítica
- Adaptabilidad
- Gestión del estrés

Descripción del ejercicio:

Este caso simula una situación en la que los participantes deben tomar decisiones importantes bajo presión, con información incompleta o ambigua. El objetivo es observar cómo priorizan las acciones, manejan la incertidumbre y justifican sus decisiones en un entorno de alta presión.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Toma de decisiones:** ¿Qué criterios utilizan para priorizar la acción? ¿Son capaces de justificar sus decisiones?
2. **Claridad y comunicación:** ¿Pueden explicar su razonamiento de manera clara y concisa?
3. **Gestión del estrés:** ¿Cómo manejan la presión? ¿Muestran signos de ansiedad o son capaces de mantener la calma y la concentración?

Reflexión posterior:

Después del ejercicio, se puede discutir con los participantes cómo llegaron a sus decisiones y qué factores consideraron más importantes. Es esencial analizar si el grupo fue capaz de identificar la solución más viable en un tiempo limitado, y qué mejoras podrían implementarse en futuras situaciones de crisis.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Para niveles más altos de liderazgo, aumenta la complejidad del escenario. Por ejemplo, agrega más variables desconocidas o presenta una crisis más grande, como un problema reputacional que pueda dañar la imagen pública de la empresa.
- Introduce interrupciones inesperadas durante el ejercicio para simular situaciones reales donde la información cambia constantemente.

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

Profundización en los conceptos:

- **Teoría de la toma de decisiones bajo presión:** Explica cómo funcionan los procesos cognitivos bajo estrés, analizando conceptos como heurísticas, sesgos cognitivos, y el modelo de toma de decisiones racional.
- **Gestión del estrés:** Detalla las estrategias efectivas para gestionar el estrés en el lugar de trabajo, como la respiración profunda, la priorización y el manejo del tiempo.

Resultados esperados:

- Mejora en la habilidad de tomar decisiones rápidas y efectivas bajo presión.
- Mayor capacidad de análisis en situaciones de incertidumbre.
- Fortalecimiento de la gestión del estrés en entornos de alta demanda.

Caso 3: Dinámica de Grupo para Innovación

Competencias a evaluar:

- Innovación
- Trabajo en equipo
- Pensamiento crítico
- Creatividad
- Resolución de problemas

Descripción del ejercicio:

Este caso está diseñado para evaluar la capacidad de los participantes para trabajar en equipo y generar soluciones innovadoras a problemas empresariales. A través de una dinámica de grupo, se busca identificar quiénes destacan por su creatividad, cómo colaboran para desarrollar una idea conjunta y qué tan bien pueden integrar diferentes puntos de vista para encontrar una solución original.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Creatividad:** ¿Los participantes proponen soluciones originales? ¿Son capaces de pensar fuera de lo común?

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

2. **Colaboración:** ¿Cómo colaboran entre sí? ¿Fomentan la participación de todos los miembros del equipo o dominan unos pocos?
3. **Integración de ideas:** ¿Logran combinar diferentes puntos de vista en una solución coherente? ¿Cómo manejan las diferencias de opinión?
4. **Capacidad de presentación:** ¿Son capaces de articular su propuesta de manera clara y persuasiva? ¿Pueden justificar su enfoque de manera lógica?

Reflexión posterior:

Después de la presentación, es útil que los evaluadores comenten los puntos fuertes y áreas de mejora en las soluciones presentadas. También se puede discutir qué enfoques de innovación resultaron más efectivos y cómo la colaboración entre los equipos pudo haber mejorado o complicado el desarrollo de la idea.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Dependiendo del nivel de los participantes, se puede ajustar la complejidad del problema a resolver. Para equipos de alta dirección, los problemas pueden estar relacionados con innovaciones estratégicas a largo plazo, mientras que para equipos operativos, las innovaciones pueden ser más prácticas y a corto plazo.
- El tiempo también puede ajustarse. Si se busca evaluar cómo se comportan bajo presión, se puede reducir el tiempo para desarrollar la idea y presentar una solución rápida.

Profundización en los conceptos:

- **Innovación en equipo:** Explicar cómo los equipos pueden fomentar la innovación y cómo el pensamiento divergente (generación de múltiples ideas) y convergente (selección de la mejor idea) juegan roles importantes en el proceso creativo.
- **Cultura organizacional de la innovación:** Introducir cómo algunas empresas, como Google y 3M, fomentan una cultura de innovación, permitiendo que los empleados dediquen tiempo a proyectos creativos fuera de sus tareas diarias.

Resultados esperados:

- Mejora en la capacidad de innovación de los participantes.
- Aumento en la cohesión del equipo y en la habilidad para colaborar de manera efectiva.
- Identificación de líderes naturales que promuevan la creatividad dentro de los equipos.

Caso 4: Simulación de Reunión Ejecutiva

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

Competencias a evaluar:

- Liderazgo
- Pensamiento estratégico
- Gestión de crisis
- Colaboración en equipo de alto nivel

Descripción del ejercicio:

Este caso simula una reunión ejecutiva en la que los participantes deben tomar decisiones estratégicas ante una situación de crisis. Los roles de los participantes se asignan de manera que asuman responsabilidades similares a las que tendrían en un equipo directivo, y deben colaborar para llegar a un consenso que beneficie a la empresa.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Liderazgo:** ¿Quién asume un rol de liderazgo dentro del equipo? ¿Cómo manejan el proceso de toma de decisiones?
2. **Pensamiento estratégico:** ¿Son capaces de analizar el problema a largo plazo? ¿Consideran los riesgos y oportunidades a nivel global?
3. **Colaboración:** ¿Cómo interactúan los diferentes roles dentro del equipo? ¿Hay un flujo de información efectivo entre las áreas?
4. **Toma de decisiones bajo presión:** ¿Cómo manejan el tiempo limitado y la presión de tomar una decisión con información incompleta?

Reflexión posterior:

Al concluir la reunión, es importante realizar una reflexión en grupo sobre las decisiones que se tomaron, la calidad de la discusión y cómo los participantes colaboraron. Se debe analizar si el grupo llegó a la mejor solución posible, cómo podrían haber mejorado el proceso y qué desafíos enfrentaron.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Para un equipo ejecutivo más experimentado, se pueden agregar elementos más complejos, como información financiera detallada, proyecciones a largo plazo o involucrar varios departamentos de la empresa.

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

- El tiempo asignado puede variar según la dificultad del problema y la experiencia de los participantes. También se pueden introducir nuevas variables durante la discusión, como una actualización de las noticias, para generar más presión.

Profundización en los conceptos:

- **Toma de decisiones estratégicas:** Explica las técnicas que los líderes ejecutivos utilizan para tomar decisiones estratégicas, como el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), y cómo pueden aplicarse en crisis.
- **Liderazgo situacional:** Introduce el concepto de liderazgo situacional, explicando cómo los líderes adaptan su estilo según las circunstancias y el nivel de madurez de su equipo.

Resultados esperados:

- Mejora en la habilidad para gestionar crisis a nivel estratégico.
- Desarrollo de la toma de decisiones colaborativa y en entornos de alta presión.
- Identificación de líderes con capacidad para guiar equipos ejecutivos en situaciones complejas.

👉 **Recomendación:** Aprende todo sobre la competencia de Liderazgo en <https://cursos.gmotiva.com/courses/liderazgo>

Caso 5: Presentación Persuasiva

Competencias a evaluar:

- Comunicación
- Persuasión
- Pensamiento crítico
- Capacidad de influencia

Descripción del ejercicio:

En este caso, cada participante debe realizar una presentación persuasiva sobre un tema controvertido o estratégico para la empresa. El objetivo es medir su capacidad para comunicar de manera efectiva, estructurar argumentos sólidos y convencer a una audiencia de su punto de vista.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Claridad de la comunicación:** ¿Los participantes son capaces de explicar sus ideas de manera clara y estructurada?
2. **Persuasión:** ¿Qué tan bien convencen a la audiencia de su postura? ¿Utilizan argumentos basados en hechos o apelan a las emociones?
3. **Capacidad de respuesta:** ¿Cómo manejan las preguntas o críticas durante la presentación? ¿Son capaces de defender su postura sin perder la compostura?
4. **Confianza:** ¿Muestran confianza en su discurso o parecen inseguros?

Reflexión posterior:

Una vez que todos hayan presentado, es importante discutir cómo se estructuraron los argumentos, qué técnicas persuasivas funcionaron mejor y cómo cada participante podría mejorar su capacidad de presentación. Se pueden revisar puntos clave como el uso de estadísticas, storytelling o la gestión de preguntas difíciles.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Si el grupo es pequeño, se puede fomentar la retroalimentación entre los participantes para que también evalúen las habilidades persuasivas de sus compañeros.
- Para aumentar el nivel de desafío, se puede reducir el tiempo de preparación o introducir nuevas variables durante la presentación, como cambios en las cifras o circunstancias.

Profundización en los conceptos:

- **Técnicas de persuasión:** Explica las principales estrategias de persuasión, como el principio de reciprocidad, la prueba social, y el uso de hechos y estadísticas para respaldar un argumento.
- **Comunicación no verbal:** Introduce la importancia de la comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, el contacto visual y el tono de voz en la persuasión.

Resultados esperados:

- Mejora en las habilidades de comunicación y persuasión.
- Mayor confianza al presentar ideas y argumentos.
- Capacidad de influir de manera efectiva en la toma de decisiones organizacionales.

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

👉 **Recomendación:** Aprende todo sobre la competencia de Hablar en público y capacitar en <https://cursos.gmotiva.com/courses/Formacion>

Caso 6: Ejercicio de Negociación

Competencias a evaluar:

- Habilidad de negociación
- Gestión de relaciones
- Escucha activa
- Comunicación efectiva
- Toma de decisiones colaborativa

Descripción del ejercicio:

Este caso tiene como objetivo evaluar las capacidades de los participantes para negociar en un entorno controlado y simulado. Se presentan dos partes con intereses opuestos, ya sea dentro de la misma empresa (por ejemplo, diferentes departamentos) o entre la empresa y un proveedor. El ejercicio mide la capacidad de los participantes para encontrar soluciones beneficiosas para ambas partes, mientras manejan la presión de alcanzar un acuerdo en un tiempo limitado.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Escucha activa:** ¿Los participantes prestan atención a las necesidades de la otra parte? ¿Hacen preguntas clarificadoras para entender mejor las posturas?
2. **Flexibilidad:** ¿Son capaces de hacer concesiones razonables para llegar a un acuerdo? ¿O se aferran rígidamente a su posición inicial?
3. **Comunicación:** ¿Logran expresar sus demandas de manera clara y sin agresividad? ¿Cómo manejan la comunicación no verbal?
4. **Creatividad en la resolución de problemas:** ¿Buscan soluciones creativas o simplemente se centran en negociar el precio?

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

Reflexión posterior:

Una vez finalizado el ejercicio, es importante reflexionar sobre el proceso de negociación. ¿Qué estrategias utilizaron los participantes para manejar la tensión? ¿Qué aspectos funcionaron mejor y qué podrían haber mejorado? También se puede hacer una comparación entre los diferentes acuerdos alcanzados por los distintos grupos.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Para un grupo más experimentado, se pueden introducir variables adicionales durante la negociación, como cambios en el mercado o la aparición de un competidor que complica el acuerdo.
- Si los participantes son principiantes, el moderador puede intervenir ocasionalmente para ofrecer sugerencias o preguntas que guíen la negociación hacia una dirección constructiva.

Profundización en los conceptos:

- **Teoría de la negociación:** Introducir teorías clave, como la negociación basada en intereses de Fisher y Ury, que busca encontrar soluciones mutuamente beneficiosas (ganar-ganar) en lugar de negociaciones competitivas (ganar-perder).
- **Técnicas de persuasión:** Explicar técnicas como la reciprocidad y el anclaje, que pueden ayudar a los negociadores a influir en la otra parte de manera efectiva.

Resultados esperados:

- Mejora en la capacidad para negociar de manera efectiva.
- Desarrollo de habilidades para escuchar activamente y responder de manera asertiva.
- Fortalecimiento en la capacidad de gestionar relaciones a largo plazo.
-

👉 **Recomendación:** Aprende todo sobre la competencia de Solución de conflictos y negociación en <https://cursos.gmotiva.com/courses/conflictos>

Caso 7: Role Play de Evaluación de Desempeño

Competencias a evaluar:

- Habilidades de gestión de personas
- Feedback constructivo
- Comunicación asertiva
- Toma de decisiones

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

Descripción del ejercicio:

En este caso, los participantes asumen el rol de supervisores o gerentes que deben realizar una evaluación de desempeño a un empleado que ha mostrado un rendimiento mixto. El ejercicio mide la capacidad del participante para dar retroalimentación constructiva, gestionar conversaciones difíciles y tomar decisiones sobre acciones de mejora o desarrollo para el empleado.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Claridad en la comunicación:** ¿El feedback es claro y específico? ¿El gerente usa ejemplos concretos para explicar los puntos de mejora?
2. **Manejo de la resistencia:** ¿Cómo maneja el gerente las objeciones o excusas del empleado? ¿Responde de manera empática o defensiva?
3. **Equilibrio en el feedback:** ¿Se mencionan tanto los logros como las áreas de mejora? ¿Se asegura el gerente de que el empleado se sienta valorado y no solo criticado?
4. **Plan de acción:** ¿El gerente propone un plan de mejora con pasos concretos? ¿Se compromete el empleado a seguir este plan?

Reflexión posterior:

Al finalizar el role play, se puede reflexionar sobre la efectividad del feedback proporcionado. ¿Qué tan bien se gestionó la conversación? ¿El "empleado" se sintió apoyado para mejorar? También se puede analizar si el gerente fue capaz de ofrecer soluciones prácticas para ayudar al empleado a superar sus dificultades.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- El nivel de dificultad se puede ajustar según la experiencia de los participantes. Para gerentes más experimentados, se puede hacer que el "empleado" sea más desafiante (por ejemplo, mostrándose muy defensivo o negando los problemas).
- Se puede introducir un seguimiento posterior, donde el gerente debe planear una segunda reunión para revisar el progreso del empleado después de un periodo de tiempo.

Profundización en los conceptos:

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

- **Teoría del feedback efectivo:** Explicar cómo el feedback puede ser más efectivo cuando es específico, enfocado en el comportamiento y no en la persona, y ofrecido de manera oportuna.
- **Gestión del desempeño:** Introducir cómo las evaluaciones de desempeño pueden integrarse dentro de un plan de desarrollo continuo para los empleados, en lugar de ser simplemente una revisión anual.

Resultados esperados:

- Mejora en la capacidad de dar feedback de manera efectiva.
- Desarrollo de habilidades de comunicación asertiva en conversaciones difíciles.
- Mayor capacidad para motivar a los empleados y mejorar su rendimiento.

Caso 8: Análisis de Caso Empresarial

Competencias a evaluar:

- Capacidad de análisis
- Pensamiento crítico
- Toma de decisiones estratégicas
- Solución de problemas complejos

Descripción del ejercicio:

En este caso, los participantes deben analizar un caso empresarial que presenta una serie de problemas o desafíos. La tarea consiste en revisar la información disponible, identificar los problemas clave y proponer soluciones estratégicas que aborden los desafíos planteados. Este ejercicio está diseñado para medir la capacidad de los participantes para analizar datos, sintetizar información compleja y tomar decisiones fundamentadas.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Capacidad de análisis:** ¿Los participantes identifican los problemas más críticos? ¿Tienen en cuenta tanto factores internos como externos?
2. **Creatividad en la solución de problemas:** ¿Proponen soluciones innovadoras o simplemente siguen un enfoque tradicional?

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

3. **Justificación de decisiones:** ¿Las soluciones propuestas están bien justificadas con datos y hechos? ¿Evalúan los riesgos y beneficios de las decisiones?
4. **Presentación clara y concisa:** ¿Los participantes pueden presentar sus conclusiones de manera clara y estructurada, destacando los puntos clave sin perderse en detalles?

Reflexión posterior:

Es útil reflexionar sobre el proceso de análisis seguido por los participantes. ¿Qué tan bien manejaron la cantidad de datos e información? ¿Tomaron en cuenta las interrelaciones entre las diferentes áreas de la empresa? También se puede discutir cómo habrían enfrentado el mismo problema en un contexto de tiempo real o con limitaciones adicionales.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Se puede ajustar el nivel de dificultad del caso según el nivel de los participantes. Para equipos directivos, el caso puede incluir problemas estratégicos a largo plazo, mientras que para niveles medios se pueden plantear problemas más operativos.
- Si se busca evaluar la toma de decisiones bajo presión, se puede reducir el tiempo disponible para el análisis o introducir nueva información a mitad del ejercicio que cambie la naturaleza del problema.

Profundización en los conceptos:

- **Análisis estratégico:** Explicar modelos de análisis empresarial como el Análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal) o las 5 Fuerzas de Porter, que ayudan a evaluar el entorno competitivo.
- **Toma de decisiones basada en datos:** Introducir cómo el análisis de datos puede mejorar la toma de decisiones y cómo las empresas utilizan información financiera y de mercado para planificar estrategias.

Resultados esperados:

- Mejora en la capacidad de análisis crítico y estratégico.
- Desarrollo de habilidades para resolver problemas complejos en entornos empresariales.
- Mayor confianza en la toma de decisiones estratégicas bien fundamentadas.

Caso 9: Simulación de Entrevista de Selección

Competencias a evaluar:

- Habilidad para realizar entrevistas
- Evaluación de competencias

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

- Escucha activa
- Toma de decisiones basada en información
- Comunicación

Descripción del ejercicio:

Este ejercicio simula el proceso de una entrevista de selección en la que los participantes deben entrevistar a un candidato ficticio y decidir si es apto para el puesto. El ejercicio permite evaluar la capacidad de los participantes para hacer preguntas relevantes, identificar competencias clave y tomar decisiones informadas basadas en la entrevista.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

1. **Calidad de las preguntas:** ¿El entrevistador formula preguntas que realmente exploran las competencias necesarias? ¿Evita preguntas genéricas o poco relevantes?
2. **Escucha activa:** ¿El entrevistador escucha con atención las respuestas del candidato y hace preguntas de seguimiento cuando es necesario?
3. **Evaluación de competencias:** ¿Es capaz de identificar las competencias y habilidades del candidato a partir de sus respuestas? ¿O se deja llevar por impresiones superficiales?
4. **Toma de decisiones:** ¿El entrevistador toma una decisión basada en la información recopilada durante la entrevista, o permite que sus sesgos influyan en su juicio?

Reflexión posterior:

Después de la simulación, es útil reflexionar sobre cómo el entrevistador manejó la entrevista. ¿Las preguntas fueron lo suficientemente profundas para evaluar las competencias clave? ¿Cómo manejó las respuestas evasivas o poco claras del "candidato"? Además, se puede discutir si la decisión final fue la correcta y qué aspectos podrían haberse mejorado.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Para roles de alto nivel, se puede aumentar la complejidad del perfil del candidato, incluyendo fortalezas excepcionales pero también posibles problemas relacionados con el liderazgo o la gestión de personas.

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

- También se puede reducir el tiempo disponible para la entrevista, lo que obliga al entrevistador a ser más preciso y eficiente en sus preguntas.

Profundización en los conceptos:

- **Entrevistas por competencias:** Explicar cómo las entrevistas basadas en competencias permiten a los entrevistadores centrarse en comportamientos pasados del candidato como predictores de su rendimiento futuro.
- **Sesgos en las entrevistas:** Introducir los diferentes tipos de sesgos que pueden influir en la decisión de un entrevistador, como el sesgo de confirmación o el efecto halo, y cómo evitarlos.

Resultados esperados:

- Mejora en las habilidades para conducir entrevistas efectivas y enfocadas en competencias.
- Desarrollo de la escucha activa y de la toma de decisiones informada.
- Mayor capacidad para identificar el ajuste cultural y de competencias en los candidatos.

Caso 10: Liderazgo en Situación de Crisis

Competencias a evaluar:

- Liderazgo en situaciones de alta presión
- Toma de decisiones bajo incertidumbre
- Gestión del estrés
- Comunicación en crisis

Descripción del ejercicio:

Este caso presenta a los participantes una situación de crisis inesperada en la que deben asumir el rol de líderes y tomar decisiones clave. El ejercicio mide la capacidad de los participantes para manejar la presión, liderar un equipo en un entorno difícil y tomar decisiones rápidas con información incompleta.

Guía paso a paso para aplicar el ejercicio:

1. **Preparación previa:**
2. **Desarrollo del caso:**
3. **Ejemplo práctico:**

Qué observar:

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

1. **Manejo de la presión:** ¿Cómo gestionan los participantes el estrés de la situación? ¿Logran mantener la calma y la claridad en sus decisiones?
2. **Liderazgo:** ¿Quién asume el liderazgo del equipo? ¿Cómo delega responsabilidades y motiva a los demás?
3. **Toma de decisiones:** ¿Las decisiones están bien fundamentadas? ¿O los participantes actúan de manera impulsiva o reactiva ante la crisis?
4. **Comunicación:** ¿El líder comunica sus decisiones de manera clara y efectiva, tanto dentro del equipo como hacia fuera (clientes, medios de comunicación, etc.)?

Reflexión posterior:

Al finalizar la simulación, es fundamental reflexionar sobre las decisiones tomadas durante la crisis. ¿Qué tan bien gestionaron los participantes el estrés y la incertidumbre? ¿Las decisiones fueron las mejores posibles dadas las circunstancias? También es útil analizar cómo la comunicación interna y externa influyó en el manejo de la crisis.

Consejos para adaptar el ejercicio:

- Para líderes más experimentados, se puede aumentar la complejidad de la crisis, introduciendo múltiples frentes de problemas o restricciones adicionales (como falta de recursos o conflictos internos en el equipo).
- También se puede variar el tipo de crisis según el sector de la empresa, ya que una crisis de reputación en una empresa de consumo puede tener implicaciones diferentes a una crisis operativa en una empresa de manufactura.

Profundización en los conceptos:

- **Gestión de crisis:** Introducir los principios de la gestión de crisis, como la importancia de la preparación, la toma de decisiones rápida y el control de la comunicación para minimizar el impacto negativo.
- **Resiliencia y liderazgo en crisis:** Explicar cómo los líderes resilientes son capaces de guiar a sus equipos a través de situaciones difíciles, manteniendo la moral y la confianza.

Resultados esperados:

- Mejora en la capacidad para liderar en situaciones de crisis.
- Desarrollo de habilidades para tomar decisiones rápidas y bien fundamentadas bajo alta presión.
- Fortalecimiento de la resiliencia y la gestión del estrés en entornos críticos.

Inicia hoy nuestro Curso Gratuito de Recursos humanos y Liderazo vía email.

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>

+70.000 personas beneficiados con nuestro curso dónde te enseñamos cómo desarrollar las competencias de los colaboradores y equipos.

Curso Gratis de RRHH y Liderazgo

- Identificar y desarrollar las fortalezas de tus colaboradores y equipo.
- Mantener un clima laboral positivo.
- Establecer metas desafiantes para usar los talentos.
- Incluir pequeños cambios para mejorar tus niveles de influencia positivos.
- Facilitar la integración y unión de equipo.

Exclusivo de Grupo Motiva



[Inscríbete Totalmente Gratis Aquí.](#)

[Visita aquí los cursos online profesionales de Talento humano y Grupo Motiva.](#)

Los cursos online más profesionales para Recursos Humanos, Talento humano, Gestión humana están en: <https://cursos.gmotiva.com/collections>