

Guía para el Aprendizaje N° 7 Dotación de Personal

Nombre: Curso: Fecha: 01 a 30 septiembre 2021

CONTENIDO: Selección de personal

OA: Ejecutar tareas sistemáticas de descripción de cargos, de reclutamiento y de selección de personal, de acuerdo con las necesidades de una empresa, a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente.

¿Qué es la entrevista de trabajo?



Es la técnica más utilizada en los procesos de selección de personal. **Ante un puesto de trabajo vacante o de nueva creación**, se establece **el perfil** del candidato y, posteriormente, a través de la **entrevista**, se elige a uno de los candidatos para **cubrir el puesto determinado**.

¿Qué hay que saber antes de presentarse a una entrevista de trabajo?

Tipos de entrevista

- **Individual.** Amplía la información del curriculum y profundiza en tus aspectos y cualidades personales. Lo más común es que la realice un entrevistador, pero, en ocasiones, puede haber más de uno. Dentro de este tipo puedes encontrarte con distintas modalidades según su finalidad: preselección o fases avanzadas de selección.
- **Colectiva.** Suele comenzar con la proposición de un tema o una tarea. Posteriormente, el grupo en el que estarás incluido deberá discutir hasta llegar a una postura de acuerdo común. Este tipo de entrevista se utiliza para evaluar la capacidad de trabajo en grupo, la iniciativa, la seguridad, el liderazgo, la capacidad de comunicación, y la actitud de escucha hacia los demás.
- **NOTA:** Mas abajo profundizaremos y conoceremos otros tipos de entrevista. Independientemente al tipo de entrevista a la cual te verás enfrentado, daremos los siguientes tips, para que resulte exitosa.



Preparación de la entrevista

Es una situación que produce un alto grado de nerviosismo y ansiedad. Puedes prepararla de antemano y afrontar la entrevista como un reto enriquecedor, una situación de la que puedes aprender y obtener aspectos positivos. Para esto puedes seguir los siguientes consejos que te proponemos:

- Infórmate previamente sobre el puesto, la empresa y el cargo.
- Identifica tus puntos fuertes y débiles. Ten en cuenta que tampoco te conviene desvelar debilidades que puedan perjudicarte.
- Analiza tu proyecto y tus argumentos.
- Prepárate las preguntas que vas a formular.
- Sé optimista y confía en ti mismo.
- Analiza la imagen que quieres transmitir y elige, en función de ella, los elementos de tu aspecto personal por si en algún momento de la entrevista lo necesitas.
- Prepara tu currículum, documentos acreditativos y referencias de forma ordenada y limpia.
- Sé puntual.

Debes considerar que el proceso de pasar por una entrevista, incluso aunque no seas seleccionado, supone una experiencia positiva que te aporta seguridad para afrontar nuevas entrevistas como situaciones más conocidas.

¿Qué te pueden preguntar?

No dejes un momento para la improvisación. Durante la entrevista, te preguntarán acerca de diversos ámbitos: procura reflexionar antes pensando qué podrías contestar.

- Personalidad: sobre ti mismo, anécdotas, valores, motivaciones e influencias.
- Formación: razones para la elección de tu itinerario de formación.
- Trabajos anteriores, actividades, funciones, proyectos, compañeros.
- Empleo: preferencias, relaciones en el trabajo, puntos fuertes y débiles, objetivos.
- Vida privada: familia, relaciones personales, tiempo libre, vacaciones, hobbies.
- Varias: incorporación al trabajo, opiniones, referencias.

Si quieres prepararte para una entrevista, prueba a contestar preguntas como:

- ¿Por qué dejó su último trabajo?
- ¿Qué conoce sobre nuestra empresa?

- Nombre dos de sus puntos fuertes y débiles.
- ¿Dónde se ve en cinco años?
- ¿Por qué debería contratarlo?
- Describa un día habitual en su anterior trabajo.
- ¿Qué puede aportar a la empresa?

Las respuestas deben ser concisas y directas. Siempre que puedas, utiliza ejemplos para ser más claro y trata de buscar la relación con temas laborales.

Además de preparar las respuestas a las posibles preguntas, puedes preparar preguntas para formular tú mismo acerca de:

- Principales responsabilidades y funciones del puesto.
- Desarrollo profesional, condiciones, incentivos.
- Sobre tus futuros compañeros, jefes, subordinados.

¿Qué es lo que NO se debe hacer en una entrevista?

- Llegar tarde o demasiado pronto.
- Tener el móvil encendido.
- Enredarse en una discusión.
- Sentarse en el borde de la silla.
- Llevar la iniciativa: deja que sea el entrevistador el que dirija la entrevista.
- Responder de manera agresiva.
- Evita características llamativas: cuida tu aspecto personal.
- Comer chicle.
- Mentir.

Durante la entrevista

Durante la entrevista tendrás que venderte a ti mismo y para esto habrás de saber de antemano cuáles son tus puntos fuertes y cuáles los débiles, con la intención de compensarlos.

Es un momento decisivo para demostrar y convencer al seleccionador de que eres el candidato ideal para cubrir el puesto de trabajo.

¿En qué consiste la entrevista de trabajo? Fases

La mayoría de las entrevistas siguen un esquema básico que puede variar:

- **Saludo.** Espera a que el entrevistador se dirija a ti. Sé cordial y amable pero no tomes actitudes ni distantes ni familiares.
- **Charla introductoria.** Se suele comenzar con un diálogo sobre temas intrascendentes que sirven para romper el hielo. Relájate y contesta de forma natural.
- **Conversación sobre el puesto.** En esta parte, se afrontan las cuestiones relativas al puesto, tareas y funciones, tus estudios y formación, experiencias, motivaciones y tu disponibilidad (para viajar, para trasladarte fuera de tu ciudad...). Defiende tu candidatura de forma positiva. Muestra cómo tu perfil se ajusta a las características del puesto. Ten en cuenta que

se transmitimos información a través del eje corporal, el tono de voz, la sonrisa, la distancia y la posición de brazos y piernas.

- **Despejar interrogantes.** Es el momento de consultar cualquier duda que tengas sobre la empresa, las condiciones de trabajo o el proceso de selección. Da buena impresión la persona que se interesa y pregunta por cuestiones específicas de la empresa o del puesto de trabajo.

Actividad 1

a.- Menciona 3 sugerencias dadas para la Preparación de la entrevista.

b.- Responda lo siguiente:

- Nombre dos de sus puntos fuertes y débiles.

- ¿Dónde se ve en cinco años?

--

Los 6 tipos de entrevista: ¿cuál es la más efectiva?

A pesar de que las cifras de personas desempleadas en nuestro país no nos muestran datos muy alentadores, nos encontramos en un momento de cambios, y por supuesto esto afecta a nuestro sector de gestión de los Recursos Humanos en la empresa.

La revolución tecnológica que estamos viviendo en la actualidad nos ayuda y ofrece herramientas de fácil usabilidad con las que gestionar los diferentes procesos.

Por eso queremos dedicar este artículo a hablar sobre una de las competencias más importantes y comunes a las que se enfrenta un reclutador en su día a día: la entrevista laboral.

Mucho ha cambiado en los últimos años la forma y estructura de una entrevista laboral. Pero antes de comentar los diferentes tipos de entrevistas laborales que existen en el mercado actual, queremos hacer un pequeño apunte centrando la atención en sus protagonistas.

Aunque hasta hace no mucho tiempo el reclutador era la pieza clave de la entrevista, el que la dirigía, el que preguntaba, el que hacía y deshacía a su antojo, ahora esto ya no es así. Debemos darle la importancia que merece al otro cincuenta por ciento restante: el candidato.

Ante una entrevista de trabajo, reclutador y candidato deben prepararse, no solo el entrevistado. El reclutador debe acudir a la reunión con los objetivos muy claros de lo que quiere obtener de sus candidatos en relación con las características del puesto y la cultura empresarial. Además, debe saber escuchar y responder ante las posibles dudas y preguntas que le lleguen por parte del candidato.

Tipo de entrevista según el número de participantes

Aclarado este punto, vamos pues a tratar los diferentes tipos de entrevista laboral que se realizan actualmente. Las entrevistas laborales se pueden clasificar en función de múltiples criterios. Según el número de participantes encontramos:

Entrevista laboral en panel

En este caso un grupo de entrevistadores pertenecientes todos por lo general a la empresa, realizan la entrevista al mismo tiempo a un único candidato.



Entrevista laboral en línea

El candidato es entrevistado por distintas personas de la empresa que ejercen diferentes cargos, uno tras otro.



Dinámica de Grupo

Un conjunto de candidatos discute o intentan resolver un problema determinado planteado por el reclutador. Como reclutadores podemos sacar conclusiones relevantes para el proceso como aptitudes de liderazgo, creatividad, imaginación y captación de talento.



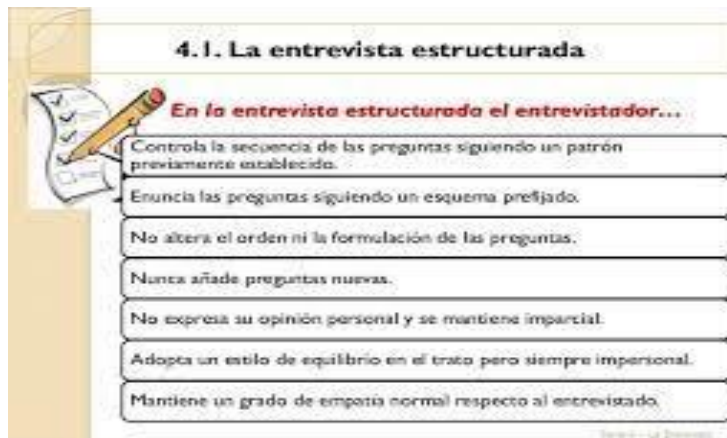
Tipo de entrevistas en función de la estructura y formato

Otro criterio a tener en cuenta sería en función del formato utilizado, presencial, telefónico, videoconferencia, etc. Sin embargo, vamos a centrar nuestra atención atendiendo al tipo de estructura de la entrevista.

1. Entrevista Estructurada

Como su propio nombre indica, todo lo que ocurra en el encuentro está programado y estudiado, la secuencia de preguntas, el tono de la conversación, los distintos temas a tratar, etc. En estas entrevistas no se deja margen a la improvisación ni a la personalización ya que todos los candidatos pasarán exactamente por el mismo proceso-

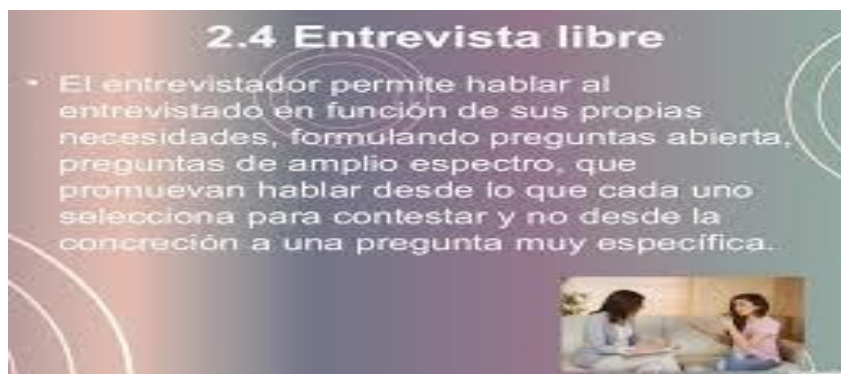
Visto desde esta perspectiva parece todo muy plano y poco atractivo, sin embargo, ¿para qué tipo de casos puede ser provechosa la entrevista estructurada? Pues para procesos de selección masivos en los que no hay tiempo para dedicar un pequeño espacio a cada candidato y los puestos de trabajo a cubrir están automatizados.



2. Entrevista Libre

Este sería el caso opuesto al anterior. En esta situación el reclutador acude a la entrevista teniendo muy claros los objetivos que requiere el puesto de trabajo y las aptitudes que debe tener el candidato, sin embargo, no se sigue ningún guión y la improvisación es la protagonista.

Ésta es una potente arma para que el candidato exponga sus capacidades comunicativas y conduzca la conversación de forma activa. Su mayor ventaja es la personalización y su inconveniente es el riesgo de dejarse en el tintero cuestiones relevantes para el proceso.



3. Entrevista Mixta o Semiestructurada

Por su nombre se deduce que es una mezcla de las dos anteriores. El reclutador aplicará una estrategia mixta que consta por una parte de la realización de preguntas abiertas al candidato donde se personaliza y se improvisa, y por otra se seguirá una serie de cuestiones predeterminadas con las que se consigue profundizar en los aspectos relevantes. Quizás esté considerada la más completa ya que cubre las carencias de ambas.

4. Entrevista de Tensión

La mayor parte de las entrevistas de este estilo tienen como finalidad evaluar la capacidad de reacción del candidato ante situaciones de estrés y presión que se pueden dar en el día a día de un puesto de trabajo, en el que el control de las emociones y la presión son fundamentales. Considerada “la entrevista más incómoda” ya que el reclutador tendrá que utilizar una táctica muy definida con el objetivo de incrementar el grado de tensión del candidato al máximo. ¿Por qué se hace esto?

No es plato de buen gusto para nadie hacer preguntas incómodas, crear un ambiente turbio o incluso llegar a ignorar al candidato, pero forma parte del trabajo del reclutador.



5. Entrevista por Competencias

Es el tipo más utilizado en el momento actual en el que la búsqueda de talento se ha convertido en una prioridad para cualquier reclutador que se precie. Se trata de saber reconocer las habilidades y aptitudes de los candidatos para su posterior adaptación al puesto de trabajo, creatividad, agilidad mental, liderazgo, etc.

Actualmente las empresas no solo quieren incorporar a su estructura profesionales que puedan hacer bien un determinado trabajo sino también que aporten talento y potencial.

Estas serían las **cinco principales entrevistas más utilizadas y conocidas hasta la actualidad**, pero no podemos olvidarnos de la nueva tendencia en entrevistas laborales.



6. "Entrevistas Millennials"

Este es el tipo de entrevista laboral que grandes gigantes como Google, Amazon o Apple están realizando en la actualidad a todas las personas que quieran formar parte de sus equipos de trabajo.

Para muchos son consideradas entrevistas absurdas ya que por un lado las preguntas que se formulan suelen ser bastante inesperadas y para muchos irrelevantes. Algunos ejemplos serían: ¿Cuántas vacas hay en el Estado de Texas?, ¿Sabrías nombrar tres ganadores de un premio Nobel? o ¿Cuáles son los objetivos de un cinturón de seguridad?

A simple vista no conseguimos ver el interés que se puede concluir de este tipo de estrategia y de hecho la mayoría de los candidatos se quedan a cuadros ante tan fortuitas preguntas, sin embargo, también tienen su razón de ser.

En las "entrevistas millennials" entran en juego las habilidades, imaginación, creatividad e improvisación de cada candidato para responder a ellas de una forma eficiente. Todos podemos preparar en mayor o menor medida una entrevista de trabajo tradicional, sin embargo ¿qué ocurre cuando nos sacan de nuestra zona de confort? Pues que sale a relucir el yo real del candidato, su capacidad de reacción y resolución y eso es lo que buscan algunas compañías.



Ante tal cantidad de información nos puede resultar difícil decidirnos por cuál será la entrevista laboral más apropiada para nuestra empresa. La solución está en la diversificación, sentido común y personalización de cada proceso de selección.

Dentro de una misma empresa existen diferentes perfiles que requieren ser tratados de forma distinta en función de cada caso. **La destreza del reclutador** residirá en saber identificarlos y elegir la entrevista adecuada en cada situación.

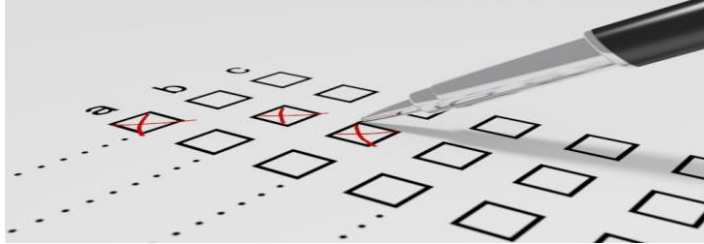
Actividad 2 Tipo de entrevistas en función de la estructura y formato

¿Mencione los 6 tipos de entrevistas e indique cuál de ellas es considerada la más incómoda y por qué?

Respuesta:

PRUEBAS DE SELECCION

Las **pruebas de selección** son el conjunto de pruebas que se realizan a los candidatos durante un proceso de selección. Su objetivo es evaluar el potencial de la persona candidata y comprobar si se adapta a las funciones del puesto de trabajo y al ambiente laboral.



Generalmente, las pruebas suelen tener una duración de entre una y cinco horas y se clasifican en [pruebas profesionales](#), de [aptitudes](#), de [personalidad](#) o [dinámicas de grupos](#).

Para superarlas con éxito es importante que leas con atención las instrucciones de cada prueba, estés concentrado y respondas según tu criterio.

A continuación puedes encontrar información de los diferentes tipos de pruebas y recomendaciones para superarlas con éxito.

Pruebas profesionales

Las **pruebas profesionales** son ejercicios que evalúan los conocimientos necesarios para desarrollar una actividad concreta. Analizan la formación, experiencia, competencia y la destreza en una actividad determinada. Pueden pedirte que hagas un informe, proyecto o investigación, reparar o montar un aparato, un test de idiomas o buscar la solución a un problema concreto.

Pruebas de aptitudes intelectuales

Estas pruebas evalúan las **capacidades intelectuales básicas** para la realización de tareas concretas relacionadas con el puesto de trabajo.

Las pruebas psicotécnicas que se utilizan para evaluar estas aptitudes son cuestionarios con respuestas cerradas, que tienen un límite de tiempo durante el que se debe resolver el máximo número de problemas planteados en la prueba. El tipo de test y el nivel utilizado depende del cargo y de la empresa que ofrece el empleo.

Tipos de aptitudes que miden los tests psicotécnicos

Razonamiento abstracto	Capacidad para extraer conclusiones a partir de unos datos concretos, utilizando la lógica deductiva.
Aptitud verbal	Capacidad para comprender y expresarse oralmente o por escrito; utilización correcta del idioma, fluidez verbal, buen nivel de vocabulario,...
Aptitud numérica	Capacidad para comprender y trabajar con operaciones numéricas.
Aptitud espacial	Habilidad para diferenciar formas, volúmenes, distancias, posiciones en el espacio, y para representar mentalmente figuras y objetos en dos o tres dimensiones.
Aptitud manipulativa	Habilidad para realizar todo tipo de trabajo en el que se utilicen las manos y en el que se requiera destreza y precisión de movimientos.
Atención y concentración	- Capacidad para estar atento, concentrado mientras se realiza una tarea repetitiva y monótona.

Recomendaciones para superar el test:

- Lee atentamente y comprende las instrucciones, sigue las normas dictadas por el examinador. No debes tener reparos en preguntar lo que no entiendes.
- Mantén el nivel de concentración alto. Una cierta tensión mejorará el rendimiento, a medida que avanza la prueba, también irá aumentando la confianza. Debes centrarte en el test y olvidarte del resto de personas si hay más candidatos en el mismo espacio.
- Lee con atención los enunciados completos, sin olvidarte de ninguna alternativa de respuesta fijándote especialmente en las palabras clave.
- El objetivo es llegar al final de la prueba, pero no a cualquier precio. No pierdas el tiempo, pero piensa las respuestas. Si es posible puedes dejar las preguntas más difíciles para el final. No hagas más de lo estrictamente necesario.
- Hay preguntas evidentes, utiliza el sentido común, a veces las respuestas más sencillas son las correctas.
- Cuida tu comportamiento. Muéstrate colaborador, trabajador y responsable. Son cualidades importantes, piensa que estás en una situación "simulada de trabajo".

Pruebas de personalidad

En función de las exigencias del puesto de trabajo, la personalidad del candidato será más o menos determinante en la selección. No obstante, hay aspectos generales de la personalidad que se valoran en cualquier puesto de trabajo como la adaptación social, la capacidad de iniciativa, la adaptación a las normas o el nivel de madurez y responsabilidad.

Tipos de pruebas de personalidad:

Cuestionario de personalidad	Es un listado de preguntas cerradas con pocas opciones de respuesta (2 ó 3). La información que se obtiene se estructura en un perfil de rasgos diferenciales de personalidad (estabilidad emocional, introversión/extroversión, independencia, autoritarismo, etc.)
-------------------------------------	--

Recomendaciones:

Sigue las instrucciones; sé sincero en las respuestas; no des respuestas muy extremas y trabaja deprisa sin dejar preguntas por responder.

Tests proyectivos	Se plantea una serie de situaciones con respuesta abierta, que implican una identificación personal con la pregunta o problema a resolver, "proyectando" la propia personalidad en la respuesta.
--------------------------	--

Recomendaciones:

En general las respuestas poco corrientes o exageradas se pueden interpretar como conductas excéntricas o poco adaptadas.

Estudios grafológicos	Esta modalidad se basa en el estudio de la escritura del candidato en la redacción de la carta de presentación o algún otro documento presentado en el proceso selectivo.
------------------------------	---

Recomendaciones:

Mantén la página ordenada, con los márgenes regulares, con líneas horizontales o moderadamente ascendentes, la escritura debe ser leíble e incluir la firma profesional.

Dinámicas de grupo

Esta tipología de prueba de selección ha tomado gran importancia en los últimos años debido a la gran cantidad, validez y utilidad de la información que se puede extraer de los candidatos.

Las dinámicas de grupo son **técnicas de discusión verbal cuyo objetivo es debatir** sobre un tema o **resolver un problema de forma grupal**, en un período limitado de tiempo, generalmente entre 45 minutos o 1 hora. El volumen del grupo puede variar en función de los objetivos que se persigan, pero generalmente oscilan entre cinco y diez candidatos.

El objetivo principal de estas dinámicas no es encontrar la solución a la situación presentada, sino observar y evaluar las habilidades y actitudes que desarrollan los candidatos a lo largo del ejercicio, es decir, **la personalidad, el trabajo en equipo y la capacidad de liderazgo**, que pueden ser difíciles de medir en una entrevista de selección común.

Aspectos que se observan en las dinámicas de grupo	Puesta en práctica de las competencias	Capacidad de comunicación. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad de resolución de problemas. Capacidad de persuasión. Control emocional. Iniciativa. Habilidades sociales.
	Otros aspectos observables	Además, mediante las intervenciones es posible analizar el tono de voz que ha sido utilizado durante toda la dinámica, ya que de esta forma puede verse el modo en el que se quiere transmitir el mensaje (tranquilidad, agitación, entusiasmo...), y por otro lado, el lenguaje no verbal , que implica otro tipo de expresión y comunicación entre los candidatos.

En todo caso, se trata de un paso más en el proceso de selección y que complementa a cualquier otra práctica de selección que se realice en un mismo proceso, como por ejemplo, distinguir y profundizar más en el [currículum vitae](#) presentado.

Existen diversas dinámicas que se pueden proponer para conocer mejor a los candidatos y evaluar de manera más directa algunas de sus competencias. Algunas de ellas son:

Tipología de dinámicas de grupo	Ejercicios de presentación. Cada miembro debe presentarse delante del grupo y explicar algún aspecto que quiera destacar de su currículum vitae.
	Debate, mesa redonda o foro. Se plantea un tema y el grupo debe discutir para llegar a una conclusión.
	Panel. El tema a presentar se estructura por partes entre los candidatos. Al final de la presentación el entrevistador formula preguntas para generar debate, que culmina con un resumen por parte de cada candidato.
	Brainstorming o lluvia de ideas. Su objetivo principal es desarrollar y ejercitar la imaginación creadora. Se deja actuar al grupo con total informalidad y libertad para que éste exprese todo lo que se le ocurra

alrededor de una temática expuesta por el entrevistador. A partir de las propuestas se propone la valoración de cada una de ellas, su eficiencia, posibilidad práctica y posibles resultados obtenidos.

Algunas recomendaciones para afrontar una dinámica de grupo son:

- **Presta atención y comprende** la tarea que se pide para la dinámica de grupo, pidiendo aclaraciones en el caso que sea necesario.
- **Participa de forma activa** y contribuye en todo lo que esté en tus manos en relación al objetivo grupal.
- **Escucha atentamente** lo que los otros candidatos presentan y argumentan, aceptando y criticando de manera asertiva sus aportaciones.
- **Respetar los turnos** de los participantes. La diplomacia es algo que se valora muy positivamente.
- Haz **argumentaciones** con bases sólidas y fundamentadas.
- **Integra las aportaciones** de los otros candidatos en tu discurso.
- **Muestra claridad y concisión** en las intervenciones.
- Ten **control del tiempo y ritmo de la dinámica**, proponiendo, en caso necesario, nuevas propuestas o acciones.

Actividad 3 En relación al tema Pruebas de Selección, responda:

a.- ¿Que son las pruebas profesionales?

Respuesta:

b.- ¿Que aptitudes miden los test psicotécnicos?

Respuesta:

c.- ¿Que mide los estudios grafológicos, como prueba de personalidad?

Respuesta:

d.- Mencione 3 aspectos que se observan en las dinámicas de grupo.

Respuesta:

Fuente: Google

<https://youtu.be/5a18cq6lsdk>

Consultas: Profesora Mónica Carrasco Silva

ANEXO: DESARROLLO DE ACTIVIDADES GUIA 7 DOTACION DE PERSONAL

Actividad 1

a.- Menciona 3 sugerencias dadas para la Preparación de la entrevista.

<ul style="list-style-type: none"> • Sé optimista y confía en ti mismo.
<ul style="list-style-type: none"> • Prepara tu currículum, documentos acreditativos y referencias de forma ordenada y limpia.
<ul style="list-style-type: none"> • Infórmate previamente sobre el puesto, la empresa y el cargo.

b.- Responda lo siguiente:

- Nombre dos de sus puntos fuertes y débiles.

Es una respuesta de índole personal, por lo que se pide sea lo mas veraz posible.

- ¿Dónde se ve en cinco años?

Por ejemplo:
Me veo con estudios superiores y titulada, postulando a una gran empresa.

Actividad 2 Tipo de entrevistas en función de la estructura y formato

Mencione los 6 tipos de entrevistas e indique ¿cuál de ellas es considerada la más incómoda y por qué?

Respuesta:

Entrevista estructurada
Entrevista libre
Entrevista Mixta o semiestructurada
Entrevista de tensión, Considerada “la entrevista más incómoda” ya que el reclutador tendrá que utilizar una táctica muy definida con el objetivo de incrementar el grado de tensión del candidato al máximo.
Entrevista por Competencias
Entrevista Millennials

Actividad 3 En relación al tema Pruebas de Selección, responde:

a.- ¿Qué son las pruebas profesionales?

Respuesta: son ejercicios que evalúan los conocimientos necesarios para desarrollar una actividad concreta. Analizan la formación, experiencia, competencia y la destreza en una actividad determinada.

b.- ¿Que aptitudes miden los test psicotécnicos?

Respuesta: Razonamiento abstracto, Aptitud verbal, Aptitud numérica, Aptitud espacial, Aptitud manipulativa, Atención, concentración.

c.- ¿Que mide los estudios grafológicos, como prueba de personalidad?

Respuesta: Esta modalidad se basa en el estudio de la escritura del candidato en la redacción de la carta de presentación o algún otro documento presentado en el proceso selectivo.

d.- Mencione 3 aspectos que se observan en las dinámicas de grupo.

Respuesta:

Capacidad de comunicación.
Capacidad de trabajo en equipo.
Capacidad de resolución de problemas.