



## ENTREVISTAS REMOTAS VS ENTREVISTAS PERSONALES, ¿CUÁL ELIGES?

### REMOTE INTERVIEWS VS PERSONAL INTERVIEWS, WHICH DO YOU CHOOSE?

Martínez Bonilla Fred

Ministerio de Salud. Organización y Desarrollo Institucional

 <https://orcid.org/0009-0007-7936-7575>

Correo electrónico: [fredalex540@yahoo.com](mailto:fredalex540@yahoo.com); [fmartinezb@minsa.gob.pa](mailto:fmartinezb@minsa.gob.pa)

**Fecha de recepción:** 9 de junio 2023.

**Fecha de aceptación:** 30 de julio 2023.

### RESUMEN

Las nuevas tecnologías nos transportan a los nuevos desafíos de transformaciones, y variaciones en las entrevistas estructuradas, la enfermera muchas veces es la administradora de una empresa donde le corresponde realizar entrevistas para reclutar a su nuevo personal, ya sea enfermera, técnico, o mensajero. El objetivo de este artículo es analizar acerca de las ventajas y desventajas de las entrevistas remotas vs entrevistas personales y cuál es su impacto dentro de las organizaciones. Se realizó una revisión de los diversas bases de datos. Debemos señalar que son muy pocas investigaciones actuales en relación con el tema de las entrevistas de trabajo remotas, por lo que hemos tenido que recurrir a datos de páginas web reconocidas. Conclusiones: no hay una mejor o única forma de hacer las cosas, más bien se podrá tomar en cuenta el contexto o las circunstancias en que vivimos para hacer uso correcto y adecuado de estas técnicas.

**Palabras Clave:** Entrevistas de trabajo, Flexibilidad, Internet, Recurso humano, Enfermera Administradora, Tecnología.

### ABSTRACT

The new technologies transport us to the new challenges of transformations, and variations in structured interviews, the nurse is often the administrator of a company where it corresponds to conduct interviews to recruit new staff, whether nurse, technician, or messenger. The objective of this article is to analyze the advantages and disadvantages of remote interviews vs. personal interviews and what is their impact within



organizations. A review of the various databases was performed. We must point out that there is very little current research about remote job interviews, so we have had to resort to data from recognized web pages. Conclusions: there is no better or unique way of doing things, rather the context or circumstances in which we live can be considered to make correct and adequate use of these techniques.

**Keywords:** Job interviews, Flexibility, Internet, Human resources, Nurse Administrator, Technology.

## INTRODUCCIÓN

Los últimos dos años de la humanidad han marcado un hito en la historia, debido a la pandemia. Esta fue considerada un problema de salud pública por la OMS y se tomaron medidas fitosanitarias para bajar y evitar la diseminación de la enfermedad, entre una de las medidas tomadas fue el aislamiento de la población (Ramos, 2022), razón por la cual fue necesario realizar cambios drásticos a todo nivel.

Durante la pandemia las instituciones de salud, públicas y privadas realizaron un número considerable de contrataciones donde fue necesario hacer varias partes del proceso de reclutamiento de formas remotas, enviando documentos vía correo electrónico, siempre buscando al personal de salud con las mejores características, las entrevistas en su mayoría fueron realizadas de manera personal y otras de manera remotas, por recurso humano y también por parte de enfermería.

El mercado laboral se ha modificado con mayor rapidez, siendo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) una de las principales herramientas usadas por necesidad para comunicarnos. Si bien, es cierto que esta tecnología se ha venido desarrollando desde inicios de los años 2000, también es cierto que su mayor uso ha sido en el sector educativo, mientras que en el mundo de los negocios ha sido usado para



coordinar reuniones, dictar conferencias, entre otras actividades, de forma virtual (Moreira y Giadas, 2021).

Las entrevistas de trabajo han sido una de las técnicas tradicionales usadas para determinar si una persona es la adecuada o no para un puesto de trabajo. Esta actividad por lo general era realizada cara a cara con los participantes del proceso, pero con la llegada de la pandemia, las empresas se han visto forzadas a realizar entrevistas virtuales, demostrando así el uso de las TIC en el campo laboral con otro enfoque (Sardi, 2021).

Al observar el cambio que se ha dado en la selección de personal de las empresas, nos hacemos la pregunta: Entre entrevistas virtuales o entrevistas cara a cara ¿Cuál eliges? Este artículo tiene como finalidad mostrar los dos lados de la moneda, es decir, hablar sobre las entrevistas remotas y las entrevistas personales, las ventajas y desventajas de cada una, y ver algunos ejemplos en las organizaciones. A la vez, busca manifestar la realidad que se viene dando en el ámbito laboral, donde las tecnologías tienen un papel fundamental, sobre todo con las condiciones sociales que se presentaron por la pandemia.

### **Entrevistas Remotas Vs Entrevistas Personales**

El departamento de recursos humanos es la unidad administrativa que gestiona el talento humano y sus procesos dentro de la organización, además gestiona la vinculación de nuevos colaboradores. Sin embargo, la enfermera cumple con el rol administrativo y también realiza entrevistas al personal que va a ingresar al ámbito laboral.

Dicho esto, se puede resaltar que las Entrevistas Remotas Vs Entrevistas Personales son una herramienta de gran valor para estos procedimientos:

-  Convocatoria de aspirantes para vacantes
-  Entrevistas laborales de aspirantes a ingresar en la organización



- ✚ Aplicación de pruebas de aptitudes para nuevos integrantes
- ✚ Informe y reporte de acciones de personal

Las entrevistas de selección de personal es la técnica frecuentemente usada por las empresas a nivel mundial (Sardi et al. 2020), con la finalidad de reclutar personal para un puesto determinado, (De Ansorena, 1996) menciona que el proceso de selección es:

“Aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo, las características personales de un conjunto de sujetos – a los que denominamos “candidatos”- que les diferencia de otros y les hacen más idóneos, más aptos o cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requerimientos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional” (p.19).

La entrevista en el campo laboral tiene como objetivo identificar y evaluar las características, habilidades e intereses de los candidatos con el propósito de establecer si son aptos o no para el puesto que se está ofreciendo (Albajari, 1996).

En el contexto actual, la entrevista se puede realizar de diferentes formas, pero con rigor y autenticidad, como, por ejemplo, cara a cara, por teléfono, correo electrónico y actualmente en tiempos de una pandemia, a consecuencia del COVID-19, se ha desarrollado a través de plataformas tecnológicas, como Microsoft Teams, Zoom, Skype, Google Meet, Facetime, WhatsApp, entre otros. Estas se pueden clasificar según las características generales de la plataforma y el tipo de acceso (Barcia et al. 2022).

Existen varios tipos de entrevistas, de acuerdo a la naturaleza del perfil que solicita la empresa, esta es una de las razones por las que algunos entrevistadores piensan que se pueden hacer entrevistas virtuales para



algunas vacantes de trabajo, ya que la naturaleza del puesto puede ser asignada sin problema alguno, pero existen algunas vacantes complejas de naturaleza en donde no recomiendan que la decisión sea tomada por una entrevista virtual, sino que se necesita sea cara a cara para poder estar seguros que las competencias y características de la persona realmente coincidan con el perfil solicitado (Sardi y Troilo, 2020).

Las entrevistas personales (cara a cara), han sido las que se han usado, generalmente, en el campo laboral, mediante la misma los reclutadores observan el comportamiento completo de la persona que concursa para el puesto ofrecido. Como parte de la estrategia del negocio, se busca que los candidatos presenten competencias y aptitudes que respondan al perfil no solo de la vacante buscada, sino también que cumpla con el perfil de la compañía, es decir, alineados con los objetivos estratégicos de la empresa (Daza, et.al. 2010).

En una sociedad donde el tiempo es valorado, se requiere de un esfuerzo de adaptación tanto a las empresas como al talento humano que lo conforma. Se presentan situaciones en las que una entrevista debe llevarse de manera remota en lugar de una entrevista presencial, debido a la distancia con el entrevistado, la falta de tiempo, la flexibilidad para el arreglo de los momentos, lo relajado que puede ser para el entrevistado, entre otros aspectos (Sardi y Troilo, 2020).

Algunos entrevistadores tienen la impresión de que las entrevistas virtuales tienden a ser más informales, debido a que el entrevistado al estar detrás de la pantalla no se muestra totalmente, mientras que en una entrevista cara a cara los entrevistadores tienen la oportunidad de poder evaluar al 100% a los participantes. Los aspectos de comportamiento son más visibles y claros para el entrevistador.



Moreira y Giadas, 2021, sostienen que las entrevistas virtuales son un nuevo reto para la sociología, por lo que deben realizarse investigaciones para aprovechar al 100% los beneficios que esta técnica puede ofrecer y disminuir las desventajas que puedan presentarse.

A todas las personas que buscan emplearse, les es vital conocer cómo es el proceso de una entrevista de trabajo, la cual es la etapa de selección de recursos humanos donde el entrevistador examina a varios candidatos para revisar y evaluar la idoneidad en un determinado puesto laboral (EUROINNOVA, s.f.). Por lo anterior expuesto, en este manuscrito daremos a conocer algunas ventajas y desventajas de las entrevistas virtuales o remotas y las entrevistas personales o cara a cara.

### Entrevista virtual o remota

En este sentido la entrevista virtual o remota es una interacción verbal entre dos o más personas en la cual el entrevistador obtiene información de los entrevistados. Utilizar la entrevista virtual o remota como herramienta puede ser de gran beneficio para ambas partes. La crisis del coronavirus ha provocado un aumento de la demanda en las aplicaciones de videoconferencia por motivos laborales (Adverto, 27 junio 2020).

Tabla 1. Ventajas y desventajas de las entrevistas virtuales o remotas.

Ventajas	Desventajas
Previo consentimiento la entrevista puede ser grabada, ya que la herramienta tecnológica utilizada lo permite (De Pinna Méndez et al. 2021).	Fallos técnicos: Puedes tenerlo todo organizado, y, sin embargo, las cosas pueden fallar en cualquier momento. La conexión a internet, la imagen, el sonido (Consultores, 2020).
Flexibilidad para poder organizar los momentos de entrevista (Sardi et al. 2020).	Si requieren firmar un documento o consentimiento es más complicado, ya que no es común las firmas



	digitales (De Pinna Méndez et al. 2021).
El Internet nos ofrece diferentes formas a través de las cuales se pueden realizar las entrevistas, que pueden ser vía correo electrónico, las llamadas asincrónicas, o las entrevistas en línea, que son vía chat (Sancho et al. 2021, P.15).	Puede aumentar la preocupación por el impacto de los conocimientos informáticos y un aumento de la ansiedad en grupos como de adultos de mayor edad (Stone et al. 2015).
Reduce costes para la empresa y optimiza la eficiencia de la selección de esta (Chapman y Webster, 2003).	A través de una entrevista online no nos expresamos de la misma manera, somos menos naturales, y se nos pueden escapar rasgos de la personalidad de la otra persona (Consultores, 2020)
Se puede realizar el procedimiento de selección en cualquier hora y parte del mundo (Sancho et al. 2021, P.14).	No está claro si los sistemas de selección electrónica permiten a las organizaciones contratar a los candidatos más talentosos o aumentar la diversidad de su fuerza laboral (Stone et al. 2015).

### Entrevista personal o cara a cara

En la tradicional Entrevistas Personales, nos referimos al espacio y cara a cara con ambas partes. Ahora bien, éste puede variar bastante de una a otra entrevista. Nos podemos encontrar desde la típica oficina con una mesa y dos sillas, a un sofá en un hall, una entrevista en una cafetería o en una oficina con una mesa grande cuadrada u ovalada (más utilizadas para entrevistas en grupo) como en ocasiones sucede en las grandes organizaciones.

Tabla 2. Ventajas y desventajas de la entrevista personal o cara a cara.

Ventajas	Desventajas
Las entrevistas cara a cara o personales permiten a ambas partes conectar y poder expresarse	Muchas veces se organizan bloques de entrevistas y hay gente que no se presenta. Es decir, no es eficiente



<p>mejor. La entrevista presencial siempre posibilita crear un contexto más cercano (Consultores, 2020).</p>	<p>muchas veces a nivel tiempo (Sardi et al. 2020).</p>
<p>Facilidad para obtener información: Las entrevistas permiten hacer un mayor número de preguntas en menos tiempo, y obtener datos frescos y de primera mano (Indeed, 2021).</p>	<p>La comunicación puede perderse fácilmente si el entrevistador recibe una llamada o se le interrumpe de alguna otra forma. Por otra parte, el entrevistado podría no estar atento a la información que se le comparte por estar preocupado pensando qué responderá a continuación (Indeed, 2021).</p>
<p>Es posible reformular la pregunta si el candidato no proporcionó la información que necesita el entrevistador, o si no entendió lo que se le preguntaba (UNICEF, 2020, p.11).</p>	<p>Hay mayor posibilidad de que el entrevistador o entrevistado cometa errores.</p>
<p>Se generará un ambiente relajado y de confianza, donde la conversación fluirá con facilidad.</p>	<p>El nerviosismo los puede llevar a dar respuestas vagas o a tener una actitud insegura. Muchas veces, un pobre desempeño en una entrevista no significa que el candidato no se haya preparado para ella, o que sea poco apto; simplemente, la situación le provoca incomodidad o ansiedad (Indeed, 2021).</p>
<p>El entrevistador obtiene información a través del lenguaje no verbal a través de los gestos, la postura o el tono de voz del candidato, quien puede mostrar de manera inconsciente aspectos de su personalidad o sus emociones (García y Pamela, 2017).</p>	<p>Si el entrevistador asume que el candidato no cumple con ciertos estándares, es posible que no se moleste en profundizar en sus habilidades o experiencia.</p>

### Casos en Organizaciones

A nivel mundial, muchas son las empresas que han implementado las Entrevistas Remotas Vs Entrevistas Personales, como modalidad



reclutamiento y las instituciones de salud no escapan de esta realidad, aunque es menos frecuente.

El sector educativo ha ido uno de los sectores más fuertes en implementar la virtualidad, debido a la pandemia que se ha sufrido en los últimos dos años. Existen registros sobre los procesos de adaptación por los que tuvieron que pasar las diferentes instituciones educativas a nivel de Latinoamérica, que se vieron obligadas a adaptar la virtualidad para seguir funcionando. Lamentablemente, no existe información sobre cómo fueron realizadas las entrevistas en línea para poder optar a un puesto de trabajo.

Los estudios investigados muestran casos en los que se realizaron entrevistas virtuales en las empresas, pero no sobre contrataciones sino para responder cuestionarios de instituciones o reportes de trabajos. Un ejemplo de investigación es el estudio sobre entrevistas virtuales que le realizaron a los directivos de la agencia de carga Ravmar, con el objetivo de proponer el diseño del sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN), donde los resultados demostraron que la propuesta era viable, pero que el nivel de cumplimiento de SGCN que presenta Ravmar no cumple con los requisitos estipulados por la norma ISO 223001:2019 (Cano et al. 2021).

Si bien es cierto el desarrollo de las TIC's se ha venido realizando desde hace más de una década, su uso estaba siendo enfocado sobre todo en el área educativa para mejorar las experiencias del aula virtual, también se ha estado implementando en las compañías con la finalidad de usarlo en reuniones virtuales, pero el uso de esta herramienta como técnica en las entrevistas era muy baja.

No existen estudios oficiales en alguna institución particular donde se explique en detalle sobre los beneficios que se han obtenido al contratar nuevos candidatos de forma virtual, si bien existen algunos estudios, estos



se basan en investigaciones realizadas en diferentes lugares donde se mantiene la fuente de forma anónima.

Se conoce que con la pandemia las redes sociales como: Linkelid, Facebook e Instagram han sido fuentes de diseminación de puestos de trabajos a nivel mundial, también se sabe que Zoom, meet, entre otras redes han sido utilizadas para la realización de entrevistas virtuales, pero no se tienen investigaciones oficiales que muestren resultados sobre la eficiencia de las mismas, en cuanto a la cualificación del personal para la vacante ofrecida.

### **CONCLUSIONES**

Las enfermeras y todo personal que asumen un rol administrativo deben conocer acerca de las ventajas y desventajas de las entrevistas virtuales y de cara a cara para la selección / reclutamiento de personal en su área de trabajo; resaltamos que no hay una mejor o única forma de hacer las cosas, más bien se podrá tomar en cuenta el contexto o las circunstancias en que vivimos para hacer uso correcto y adecuado de estas técnicas.

Los entrevistadores por otro lado, algunos sienten que no se puede analizar a una persona solo con mirar la cámara, debido a que no observan toda la expresión corporal, mientras que otros piensan que la experiencia del entrevistador puede sobre pasar la barrera de la cámara. En otras palabras, debe seguirse estudiando el tema para poder establecer un análisis que sea certero.

Es necesario realizar investigaciones respecto a este tema, debido a que actualmente se requiere de mayor cantidad de evidencia que investiguen del tema de las entrevistas de forma virtual. La pandemia, demostró que es necesario usar esta herramienta, pero actualmente no se tiene una instrucción formal de cómo se realizan, o deberían realizarse, ya que no es lo mismo una entrevista cara a cara que una entrevista virtual. Las



entrevistas virtuales, puede deducirse que no puede ser considerada 100% efectiva aplicarla en todos los perfiles de trabajo en las empresas, debido a que existe una barrera de acercamiento que es la pantalla. Si en un futuro la tecnología logra romper esa barrera la historia sería otra.

## REFERENCIAS

Adverto Consultores. (27 de junio 2020). Entrevista Online: Ventajas y Desventajas. <https://adverto.es/entrevista-online/>

Albajari, V.L. (1996). La entrevista en el proceso Psicodiagnóstico. Buenos Aires; Psicoteca Editorial.

Barcia Da Silvapuc-Prh, Lisandra Babireski; Labatut Portilhopuc-Pr, Evelise Maria y De Araújo Claro, Ana Lúcia. 2022. Entrevista Remota Em Pesquisas: Possibilidades e Limites Diante do Cenário Instaurado Pela Pandemia do Covid-19. Revista Humanidades & Inovação. Vol.9 Num.15.  
<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/6588>

Cano, E; Plaza, I. y Ramírez, E. (2021). Gestión de la continuidad de negocio: Caso Ravmar Freight del sector logístico. Revistas de Ciencias de la Gestión, 6.  
<https://doi.org/10.18800/360gestion.2016.014>.

Consultores, A. (27 de junio de 2020). *Adverto Consultores*. Obtenido de Entrevista online: ventajas y desventajas:  
<https://adverto.es/entrevista-online/>

Daza-Escorcía, J; Wilches Arango, M; Gómez Vizcaíno, L; Durán Hoyos, O. y Cohen Jiménez, J. (2010). La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno latinoamericano. *Prospecto*, 8(2), 31-36.



De Ansorena, A. (1996). Quince pasos para la selección de personal con éxito: método e instrumentos. (Vol. 41). Grupo Planeta.

EUROINNOVA Internacional online education. (S.F.). Proceso de una entrevista de Trabajo. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/proceso-de-una-entrevista-de-trabajo>.

Gabriel de Pinna Méndez, Claudio Fernando Mahler y Stella Regina Taquette. (2021). Investigación cualitativa en un período de distanciamiento social: el desafío de realizar entrevistas remotas. *Nuevas tendencias en investigación cualitativa*, 9, 336–343. <https://doi.org/10.36367/ntqr.9.2021.336-343>

García, P. y Pamela, I.. (2017). Análisis de la influencia de la comunicación no verbal para la obtención de mayor información dentro del proceso de selección de personal de la consultora Consultmanager, en el primer semestre del año 2016. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14058>

Indeed, E. e. (18 de noviembre de 2021). *Orientación profesional*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/entrevistas/ventajas-desventajas-entrevista-trabajo>

Moratinos Sancho, Ana y Otal Carreras, Sandra. 2021. La entrevista de selección de personal mediante videoconferencias: una revisión bibliográfica. Universidad de Zaragoza. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. <https://zagan.unizar.es/record/109303/files/TAZ-TFG-2021-1604.pdf>

Moreira, S. y Giadas, M. (2021). La entrevista virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas? XIV jornada de Sociología. Facultad de Sociología, Universidad de Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-074/658>



Ramos, C. (2022). Covid-19: La nueva enfermedad causada por un coronavirus. *Rev. Salud Pública Mexicana*. 62, (2). <https://doi.org/10.21149/11276>

Salgado, J; Ones, D. y Viswesvaran, C. (2001). A new look at the predictors in personal selection. En D.N. Anderson, S. Ones, H.K. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.) *International Handbook of Work and Organizational Psychology* (1). London, UK; Sage

Sardi, B. (2021). Un aporte a la Psicología Laboral en tiempos de Pandemia: La entrevista de selección de personal mediada por la tecnología. XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires, Argentina. <https://www.aacademia.org/000-012/284>

Sardi, B. y Troilo, F. (2020). Entrevistas de selección de personal mediadas por tecnología: la perspectiva de selectores. Universidad del CEMA. Córdoba, Argentina. [www.cema.edu.ar/publicaciones/doc\\_trabajo.html](http://www.cema.edu.ar/publicaciones/doc_trabajo.html)

Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., y Johnson, R. (2015). The influence of technology on the future of human resource management. *Human Resource Management Review*, 25(2), 216–231. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.002>