

Recursos Humanos a la mesa

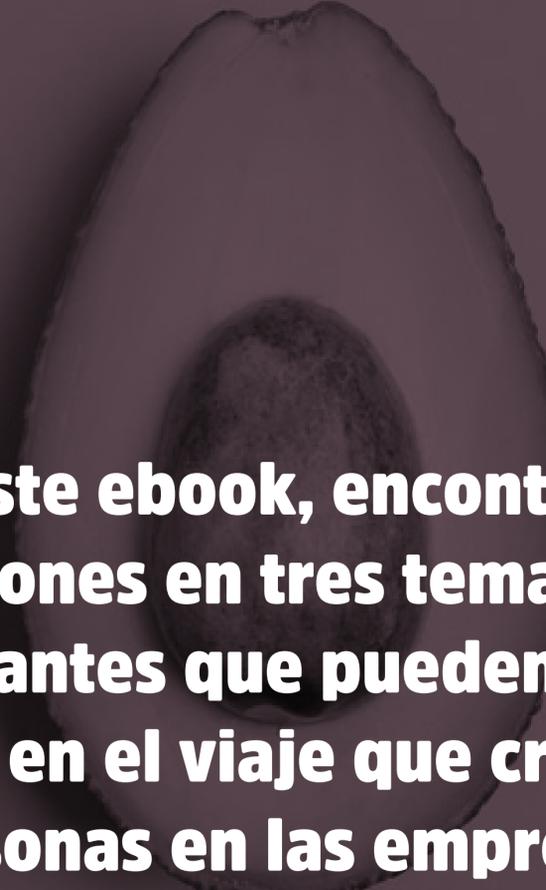
METODOLOGÍA

STAR



frubana

Restaurante *Live*
FORO ONLINE 2021



En este ebook, encontrarás soluciones en tres temas muy importantes que pueden causar fricción en el viaje que cruzan las personas en las empresas.

Introducción

Qué busca la selección introducción, porque un buen proceso de selección

Ejemplo situación STAR

Preguntas de Rigor

www.restaurante.live

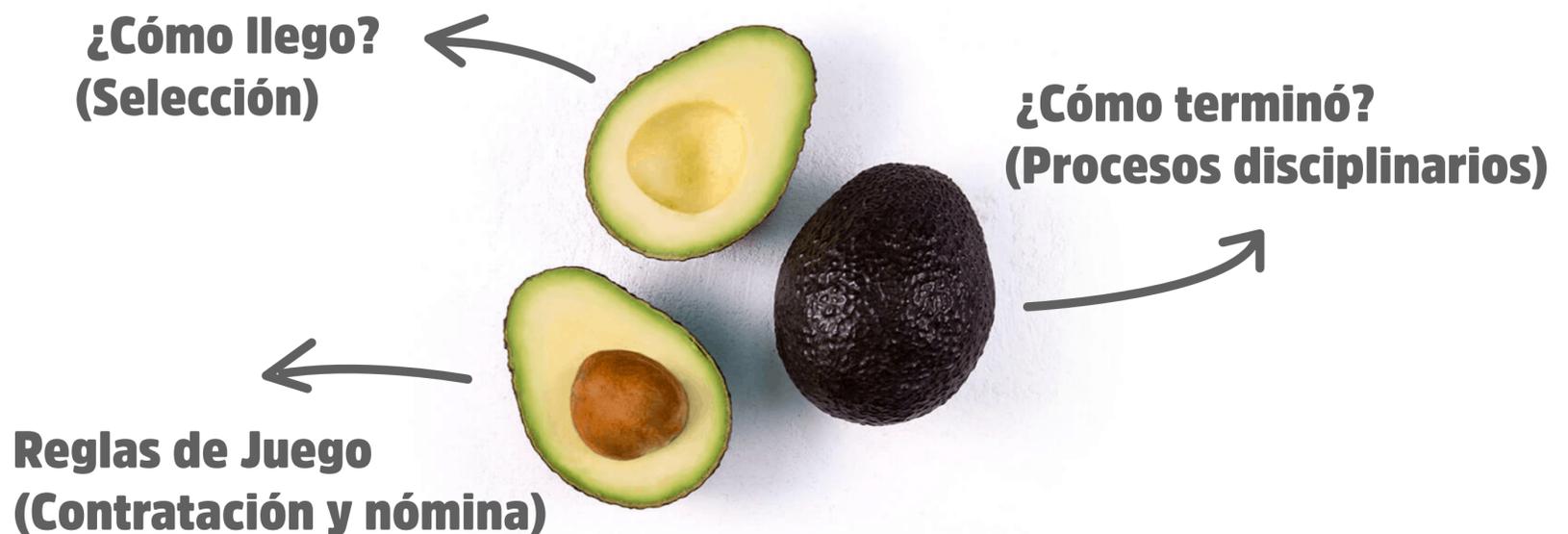


INTRODUCCIÓN

Para entender el proceso de estadía laboral de un trabajador dentro de una empresa, lo asemejaremos a un viaje.

Como todo viaje inicia en la preparación para el mismo, el acercamiento, indagación del destino y conocimiento sobre el lugar y método de viaje, a eso, en términos laborales llamaremos **Atracción de talento**. Esta atracción de talento, antes llamada reclutamiento, es la base donde el aun candidato, empieza la fase de conocimiento de la empresa, y la empresa a su vez, del candidato. Se surten los procesos de entrevistas y pruebas de selección, dentro de las cuales se encuentra la metodología **STAR**.

Este, es un viaje que tiene muchas etapas que nos encantaría abordar completas, pero que para efectos prácticos, solo nos centraremos en las 3 “fundamentales”:

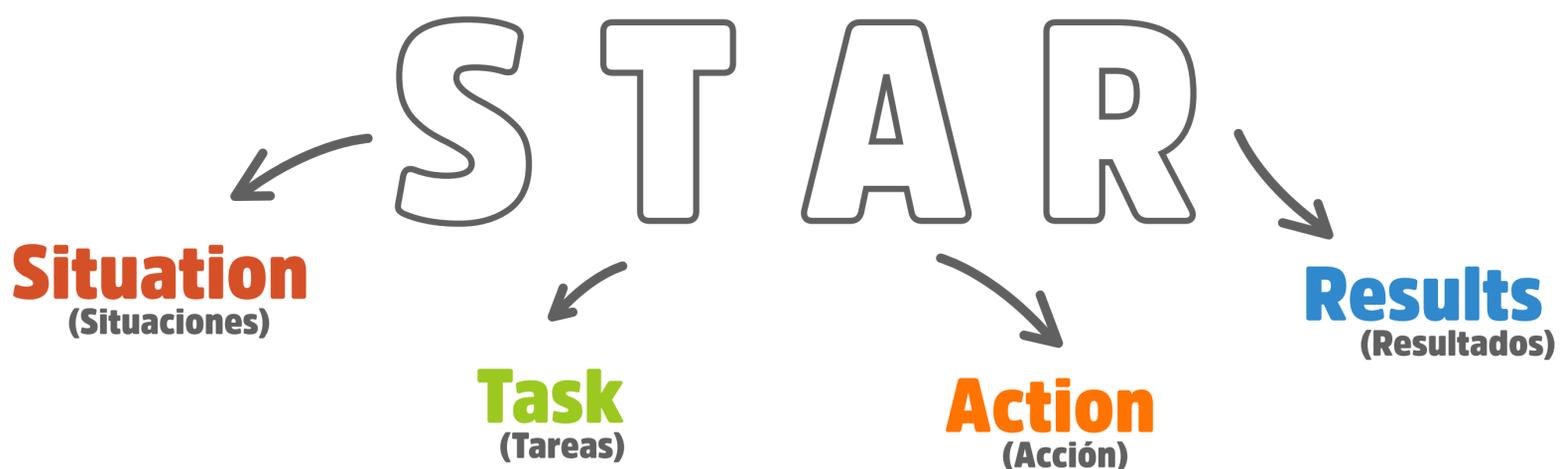


- Para ello, iniciamos explicando el que a nuestro criterio, es el más eficaz método de selección de talento, entendiendo los talentos como un conjunto de diversas facultades que no se discriminan entre si, sino que nos ayudan a entender los enfoques y fortalezas de nuestros candidatos.
- Continuamos por la Contratación, donde veremos los tipos de contrato y las características de estos.
- Pasamos por la nómina, con un excelente liquidador que nos da herramientas para una correcta y acertada liquidación de emolumentos de nuestros trabajadores
- ¡¡Y por último, un repaso sobre los procesos disciplinarios, enriquecido con formatos que nos harán la vida más sencilla!!



Qué busca la selección introducción,
porque un buen proceso de selección

La palabra STAR (estrella en inglés) definen el acrónimo:



El método STAR en selección de personal, se usa para evaluar comportamientos que evidencien si el entrevistado posee o no las competencias que se buscan, particularmente para el sector, donde la capacidad de respuesta a situaciones imprevistas define en gran parte la definición de experiencia y servicio que el cliente busca.

Siguiendo los conceptos que están en las palabras que componen el acrónimo, el asunto es plantear o definir una situación real, las tareas que la persona evaluada realiza ante dicha situación, las acciones que tome y cuáles fueron los resultados alcanzados.

Antes de iniciar la aplicación práctica de la metodología, debemos plantear los objetivos y parámetros de medición cuantitativos para que el resultado no sea ambiguo ni subjetivo, más allá del criterio de evaluación, por ejemplo: Capacidad de resolver problemas (1-5), creatividad en la aplicación de soluciones (1-5), etc.

Para seguir esta secuencia en orden lógico, como tiene que ser, planteamos un escenario de Assessment es decir, una actividad de simulación de un escenario donde el candidato es evaluado, similar al área de trabajo real, donde sin ninguna advertencia el evaluado, al ingresar a su “entrevista” se enfrenta a una situación propia de dificultad del día a día de su trabajo, allí medimos si su reacción es entrar al rol de inmediato y busca una posible solución, o se siente confundido y no reacciona, primer item de calificación.



SELECCIÓN

La metodología STAR dice que el correcto modo, es aplicarla bajo preguntas relacionadas con sus experiencias laborales pasadas, preguntas que lleven a determinar la manera cómo reaccionó a diferentes situaciones. Pero en realidad la práctica nos ha mostrado resultados casi inequívocos en filtros de selección, especialmente cuando se hacen bajo situaciones dramatizadas casi “reales” que no le permitan al candidato idealizar la respuesta, sino enfrentarse a ella en vivo y en directo del evaluador y no un simple cuestionario de preguntas.

Ejemplo de una situación STAR



STAR 1 “TRABAJO EN EQUIPO”

SITUACIÓN

Está en el salón, llega una mesa grande y es su zona asignada y su compañero es el único mesero, pide ayuda y nadie le responde, se dirige a usted directamente a pedirle el favor de ayudarlo a llevar unas bebidas, pero usted se encuentra cerrando una cuenta de un cliente que está de afán

TAREA

Debe ayudar a su compañero y no permitir que el cliente que está cerrando la cuenta, se sienta insatisfecho

ACCIÓN

¿Qué actividades ejecutó?

RESULTADO

¿Cuáles fueron las consecuencias de esas decisiones?

Esta metodología permite asocial cualquier tipo de actitud a indagar, ejemplo: Trabajo en equipo, situaciones con clientes, recuperación de servicio, etc.

El entrevistador debe guiar y preparar al candidato, para ese tipo de preguntas detallando varias situaciones concretas que haya experimentado y seguidamente responder siguiendo la secuencia del método STAR:



DESCRIBIR UNA SITUACIÓN ESPECÍFICA.



LUEGO LAS TAREAS QUE LE ENCOMENDARON Y/O ENCOMENDÓ ANTE DICHA SITUACIÓN.



SEGUIDO DE LAS ACCIONES TOMADA.



FINALMENTE EXPONER LOS RESULTADOS OBTENIDOS.



¿ Y las preguntas de rigor?

La que llamamos “entrevista de trabajo”, es decir, las preguntas puntuales sobre su hoja de vida se pueden llevar a cabo en el intermedio de las actividades que el candidato esté ejecutando para resolver el problema planteado de la metodología STAR. La razón de hacerlo así es lograr enfocar el estado de creatividad del entrevistado, en el desarrollo de la metodología y evitar respuestas vagas, extensas y hasta inventadas a preguntas importantes y específicas.



Restaurante *Live*
FORO ONLINE 2021

