



Adventist Risk  
Management, Inc.



# Qué debe hacer y qué no debe hacer CUANDO VERIFICA REFERENCIAS

Verificar referencias cuando se contratan empleados o se suma un nuevo voluntario es una de las formas más efectivas de proteger a nuestras personas y organizaciones. Como sucede en la mayor parte de las actividades, no es suficiente con hacerlo automáticamente; más bien debemos ser efectivos en el proceso: formular buenas preguntas y estar atentos a cambios de tono y vacilaciones.

Las siguientes son algunas directrices que pueden ayudarlo a desarrollar mejores prácticas de verificación de referencias, y también algunos ejemplos de preguntas para llamar a las referencias.



- **Haga una lista de preguntas para hacer.** Quizá confíe en su capacidad para entablar conversación, pero una lista de preguntas lo ayudará a ser conciso y a estar enfocado. Hará preguntas más efectivas si tiene un plan.
- **Preséntese a sí mismo y a su organización y explique por qué llama.** Luego establezca un límite de tiempo para la llamada. Puede decir simplemente: «¿Tiene unos minutos para hablar sobre su experiencia con el candidato?». De esta manera usted permanecerá enfocado, y la referencia podrá planificar sus respuestas en consecuencia.
- **Formule preguntas abiertas cuando llame a la referencia.** Esta estrategia facilitará la conversación y aportará información precisa y detallada sobre la historia y experiencia del potencial voluntario. Por ejemplo, en lugar de preguntar: «En la solicitud dice que usted conoce al candidato desde hace 10 años. ¿Es correcto?», diga: «¿Cuánto tiempo hace que conoce al candidato?»
- **Haga preguntas específicas sobre el trabajo que desempeñará el candidato.** Si trabajará con niños, pregunte a la referencia: «¿El candidato se siente a gusto trabajando con niños? Por favor, dé ejemplos».
- **Pregunte a la referencia si existe algún motivo por el cual usted no debería estar cómodo permitiendo al candidato trabajar con niños.** No es necesario que



dé pruebas de sus sentimientos o de su respuesta. Esté atento al cambio de tono o a las vacilaciones.

- **Agradézcale por su tiempo e invítelo a comunicarse con usted si recuerda algo que debió haber mencionado.** Es difícil resumir toda la historia de una relación en unos pocos instantes de conversación, así que invítelo a que le envíe un correo electrónico o a que lo llame si recuerda algo importante.



- **No se presente si no está preparado.** Aunque se sienta confiado en su capacidad para hablar con desconocidos, prepare las preguntas antes de llamar a las personas de referencia de un candidato.
- **Evite a toda costa hacer preguntas cerradas y fuera de contexto.** Este tipo de preguntas no le dará la información que necesita. Concéntrese en los detalles necesarios y evite las preguntas del tipo: «¿Era un buen empleado?» Pregunte, en cambio: «¿Cuáles eran las fortalezas del candidato como empleado?» Si el candidato voluntario va a trabajar en un comedor comunitario, la velocidad con que mecanografía o su grado de participación en la clase de historia no sería relevante para el trabajo que hará. Concéntrese en los detalles más importantes.
- **Si la conversación comienza a salirse de cauce, vuelva a encaminarla.** A algunas personas les gusta conversar. Tenga un plan en caso de que la referencia comience a insistir en detalles de un aspecto del pasado del candidato, que no corresponde a la verificación de referencias.
- **No verifique únicamente lo mínimo.** Profundice más allá de las fechas y los puntos importantes de la sección de referencias del candidato voluntario. Lo básico es importante, pero esta es la oportunidad también para conocer aspectos más valiosos sobre el carácter general del candidato voluntario.

FUENTE: basado en un artículo de Verified Volunteers

## Ejemplos de preguntas:

- ¿Cuáles eran las responsabilidades de la persona?
- ¿El voluntario será capaz de hacer el trabajo que le pido?
- ¿Cómo enfrentó él o ella la responsabilidad de manejar dinero en efectivo, interactuar con niños, mantener información confidencial o conducir un automóvil? NOTA: Esta pregunta debería adaptarse en función de las tareas delicadas que el voluntario podría desempeñar en su organización.
- ¿Cómo conoce a esta persona? ¿Desde hace cuánto tiempo? NOTA: Una referencia a una relación breve de varios años antes podría ser una señal de que la persona no tiene otras referencias más recientes.
- ¿Cómo terminó la relación? NOTA: Si la persona parece no haber podido cumplir con obligaciones pasadas, pida detalles.
- ¿Han surgido conflictos entre ustedes, y cómo se resolvieron?
- ¿Sabe si esta persona ha tenido dificultades financieras o antecedentes de abuso de drogas o alcohol?
- ¿Alguna vez ha estado en un auto mientras esta persona manejaba? NOTA: Pida algo más que aprobación o desaprobación; solicite una descripción de la capacidad de la persona para conducir y si la referencia tuvo alguna preocupación como pasajero.
- ¿Existe alguna razón por la que usted no se sentiría cómodo permitiendo a esta persona supervisar niños? NOTA: Esté atento a vacilaciones o cambio en el tono de voz.
- ¿Puede describir situaciones en las que esta persona haya sido confiable y segura, o no?
- ¿Hay algún otro detalle que yo deba conocer? NOTA: Nuevamente, esté atento al tono de voz y a cualquier vacilación de la referencia

FUENTE: basado en un artículo por Ilona Bray, J.D. en NOLO.com

.....  
**INFORME SU RECLAMO DE INMEDIATO**  
**1.888.951.4276 • CLAIMS@ADVENTISTRISK.ORG**

.....  
**MANTÉNGASE INFORMADO**  
**ADVENTISTRISK.ORG/SOLUTIONS**



Adventist Risk Management®, Inc. © 2019

.....  
ESTE MATERIAL CONTIENE INFORMACIÓN GENERAL BASADA EN HECHOS, Y BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA DEBE CONSIDERARSE ASESORAMIENTO LEGAL REFERIDO A UN ASUNTO O TEMA EN PARTICULAR. POR FAVOR, CONSULTE A UN ABOGADO DE SU LOCALIDAD SI DESEA SABER CÓMO SE TRATA EN SU JURISDICCIÓN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA ESPECÍFICA QUE USTED DEBA RESOLVER.  
.....