

El uso de la pregunta en la entrevista de selección de personal*

MARÍA DEL ROSARIO PIÑEROS BOTERO**
mariadelrosariopierosbotero@yahoo.es

ANA ILBA MEJIA SOLANO
anamejis@hotmail.com

Recepción: 10 de febrero de 2009
Aprobación: 23 de mayo de 2009

* Este artículo corresponde a un avance de la investigación titulada "La incidencia de la pregunta en el contexto de la entrevista de selección de personal", inscrita en la línea investigativa Sociolingüística y afines.

RESUMEN

Este artículo da a conocer un avance investigativo del proyecto intitulado "La incidencia de la pregunta en la entrevista de selección de personal", por tanto, el análisis y las posibles conclusiones que se presentan, sólo forman una parte del corpus tratado.

El tema se aborda desde teorías lingüísticas y extralingüísticas como la comunicación humana, el discurso dialógico y la pragmática, para dar cuenta del uso y la configuración de la pregunta a través del análisis conversacional en entrevistas para selección de profesionales.

El análisis del tema se realiza a partir de los principales referentes teóricos en los que se fundamenta esta propuesta investigativa, como María Victoria Escandell, Martha Alles, Ducrot, Patricia Vera, Sperber y Wilson, y Amparo Tusón, entre otros.

Su diseño metodológico privilegia el enfoque cualitativo para la comprensión y análisis del uso de la pregunta en el contexto real de los hablantes.

Palabras clave: pregunta, entrevista de selección de personal, planteamiento de las preguntas.

ABSTRACT

This article presents a research advance of the project entitled "La incidencia de la pregunta en la entrevista de selección de personal". Thus, the analysis and possible conclusions presented are only a part of the collected corpus.

The topic is studied from linguistic and extralinguistic theories, as human communication, dialogic discourse, and pragmatics to explain the use and configuration of the question through the conversational analysis in professional selection interviews.

The analysis of the topic is done from the main theoretical referents that support this research proposal, such as María Victoria Escandell, Martha Alles, Ducrot, Patricia Vera, Sperber & Wilson, and Amparo Tusón.

Its methodological design is based on the qualitative approach for the comprehension and analysis of question use in the real context of speakers.

Key words: question, staff selection interview, statement of the questions.

INTRODUCCIÓN

Las formas de comunicación en todo tipo de institución son de importancia suma, pues se traducen en procesos interactivos que llevan consigo finalidades de carácter conversacional o dialógico; están estructuradas en forma oral, escrita e íconoverbal, lo cual permite construir nuevos espacios, lugares, ideologías e intereses, para disminuir distancias entre las personas, al responder a las necesidades actuales de cambios en los procesos tecnológicos, humanos y administrativos, presentes en la vida laboral, familiar y social.

Sin embargo, en ocasiones, dichas instituciones no asumen ni identifican la importancia de los procesos discursivos o comunicativos como factores imprescindibles que orientan y construyen su propia cultura interactiva, necesaria para su permanencia en el mercado laboral, no sólo en el ámbito local y regional, sino global, lo cual exige mantener altos niveles de competencias en sus habilidades comunicativas.

La entrevista de selección de personal, al ser la primera forma de comunicación entre las instituciones y las personas, debe permitir tomar conciencia de su planeación y estructuración, para lograr su cometido, como lo revelan algunas investigaciones de la Escuela de Ingeniería Industrial de la UPTC, Seccional Sogamoso, las cuales arrojan datos que indican cómo la entrevista presenta diálogos confusos y poco estructurados, porque no se elaboran ni se planean las preguntas, para obtener la información prevista.

Por consiguiente, se realizó una investigación que permitió establecer el uso de la pregunta en las entrevistas de selección de personal (ESP), considerando que ésta es una conversación de tipo dialógico, en donde el sistema de turnos que componen los diálogos identificados se encuentran determinados por la estrategia de cuestionamiento.

Para tal fin, se llevó a cabo el análisis de un corpus tomado de un contexto real de psicólogos asesores, en entrevista de selección de personal (ESP), con experiencia mínima de un año,

para lo cual se tomó una entrevista que corresponde a un proceso de selección de un administrador general, para una cadena de almacenes de las ciudades de Duitama y Sogamoso.

Los participantes de la entrevista son un entrevistador -psicólogo- y un entrevistado con formación profesional en Economía, todos habitantes de la ciudad de Duitama.

En el corpus se tomaron como unidades de análisis el acto de preguntar, el uso de la pregunta en la entrevista de selección de personal, y las características dialogales, que a continuación se exponen.

EL ACTO DE PREGUNTAR

Al ser la pregunta el eje fundamental en la construcción de los diálogos establecidos en la entrevista de selección de personal, es importante comprender en qué consiste el acto de preguntar. Preguntar es un arte, saber preguntar es comenzar a crear. Toda experiencia está presupuestada por la actividad de preguntar, relacionada con la conciencia hermenéutica, a la que Platón denominó la estructura lógica de la apertura (Olleta, 1982).

Desde la Hermenéutica se determina, en esencia, que toda pregunta con sentido, debe conducirse en una dirección, para que pueda obtener una respuesta adecuada. Hay quienes consideran que es más fácil preguntar que responder, pero como se concluye en uno de los más importantes planteamientos que aporta la presentación de Sócrates por Platón (Gadamer, 1986: 440), preguntar es más difícil que responder, ya que en la pregunta es en donde se corre el riesgo de fracasar en el proceso dialógico.

Del proceso dialógico se desencadena la dialéctica. Al surgir como el arte de preguntar y buscar la verdad, sólo aquel que sabe preguntar es capaz de mantener en pie sus preguntas; el arte de preguntar es el arte de seguir preguntando y esto significa que es el arte de pensar (Gadamer, 1986: 444). Se le llama dialéctica porque es la forma de llevar una auténtica conversación; es decir, que exista la estructura de la pregunta y la respuesta, asegurándose de que el interlocutor siga el paso, de que haya secuencia interna con lo que proseguir el diálogo.

Así mismo, la dialéctica se basa en preguntas y respuestas. Todo saber pasa por la pregunta; preguntar requiere decir, abrir, es decir, que su sentido consiste en que no esté fija la respuesta; una verdadera pregunta requiere de este sentido; de lo contrario, se convierte en un cuestionamiento aparente, que no tiene ningún sentido real.

La pregunta debe tener límites, donde se fijen unos presupuestos que dejen abierta cierta cantidad de dudas y no conduzca a que dichos presupuestos sean falsos y, en consecuencia, no haya nada que decir. Se perdería la verdadera orientación del sentido y, por tanto, no se haría posible una respuesta.

La interpretación de la pregunta depende de la referencia que se hace en lo planteado, de ahí, la importancia de la orientación del sentido del texto. Así, pues, quien quiere comprender tiene que hacer uso de las inferencias, es decir, ir más allá de lo dicho.

Callang Word (citado por Gadamer, 1986: 448) argumenta que "en realidad un texto sólo se comprende cuando se ha comprendido la pregunta, para lo que es la respuesta"; es decir, que se debe presuponer su adecuación, de ahí la estrecha relación entre preguntar y comprender, lo cual deja ver las posibilidades del sentido. Comprender una pregunta quiere decir preguntar, comprender una opinión quiere decir entender como respuesta el acto de preguntar.

De tal forma, que tanto las teorías dialéctica como mayéutica ofrecen argumentos, en la medida en que, a través del estudio de la estructuración y uso de la pregunta en el diálogo, se involucra un propósito determinado; en este nivel es donde se ubica la entrevista de selección de personal por su dimensión pragmática, teniendo como base conceptual que la entrevista es una conversación de carácter dialógico, considerado este como un intercambio de preguntas por parte del entrevistador y respuestas por parte del entrevistado, donde se determina la relación de comprensión recíproca, que presupone un tema en común y se comparten los presupuestos de lo que se pregunta y lo que se espera que el entrevistado responda.

RELACIÓN ENTRE LAS INTERROGATIVAS Y LAS PREGUNTAS

Contrario al acto de preguntar, en un suceso o situación comunicativa en el que se pretende dar sentido al propósito de la información requerida, al hablar de interrogativas lo que se pretende es establecer las condiciones estructurales netamente lingüísticas. Es decir, se entiende por preguntar la petición de información realizada por medio de un enunciado interrogativo. Donde la pregunta es importante dentro del análisis pragmático de la interacción en el proceso de entrevista de selección de personal, ya que ésta adquiere valor gracias a que su enunciación depende de un conjunto de circunstancias que determinan cuáles son las condiciones que convierten una oración interrogativa en una pregunta.

En el caso particular de la pregunta en la entrevista, dichas condiciones están determinadas por la necesidad del entrevistador de obtener o confirmar información; así que el entrevistado emite una interrogación que es una pregunta.

El siguiente diálogo corresponde al análisis del corpus que se llamará ESP No. 1¹, donde se observa en A cómo el entrevistador confirma la información con P1, (ver líneas 19-20), indicando el lugar de residencia, dato que toma previamente de la hoja de vida, en tanto este tipo de pregunta se orienta a la confirmación de información (ver líneas 23-26).

A.

19. E. ¿Vives en Duitama?
20. P1. En Duitama, sí señora
21. E. ¿En qué parte de Duitama vives?
22. P1. En un conjunto residencial que se llama Quintas de la Esperanza
23. E. ¿Donde vive el doctor Pedro Felipe? jajaja O.K, sí
24. P1. ¿Dónde vive Pedro Felipe? Frente a la Clínica Boyacá
25. E. El: presidente de la Cruz Roja el:= jajaja=
26. P1. ¡Ah!: Fabio = Fabio López= si allá vivo yo
27. E. Bueno. Eres egresado del Salesiano:de:la UPTC en el 81, en la Universidad
28. P1. Sí señora

Según Escandell (1987), la carencia de la información o de los datos solicitados en la pregunta es lo que confiere el carácter de verdadera incógnita a la variable interrogativa. A este estado es al que suele referirse la teoría de actos de habla cuando hace referencia a la condición de sinceridad de las preguntas. Para que ésta se cumpla, el hablante debe ignorar la respuesta.

Como ocurre en A, la pregunta 21 solicita una información acerca del barrio o conjunto residencial, el cual no se identifica en la hoja de vida de P1. Esta información permite establecer el estrato socioeconómico del entrevistado, pues el perfil del cargo hace referencia al manejo de títulos o valores, es decir, a personas que no tengan grandes necesidades económicas; luego E vuelve y confirma en 23.

¹ Los ejemplos que se presentan son tomados de las transcripciones del corpus analizado. Para este artículo se registran sin ninguna modificación.

Entonces, se debe tener claro el concepto de interrogación y pregunta. Cuando se habla de interrogación, se hace referencia a la estructura o rasgos gramaticales. Pregunta, por el contrario, es el empleo del enunciado interrogativo con el objeto de obtener información.

Al respecto, Perea (1995) afirma que una interrogación es un acto por el que el/la entrevistador/a incita al/la entrevistado(a) a responder una pregunta y, por consiguiente, las interrogaciones tienen como función centrarse en aspectos concretos integrados en la temática propuesta por el/la entrevistador(a), y ésta debe ser reflejada en el entrevistado(a).

Ducrot (1982) opina al respecto que lo propio de una pregunta es conferir al destinatario la obligación de responder; es decir, de elegir entre una serie de enunciados como posibles respuestas. La pregunta manifiesta, a menudo, una incertidumbre y un deseo de saber, por lo que la denomina como un "efecto de sentido", explicable a partir del valor jurídico fundamental, teniendo en cuenta la situación de la enunciación.

Dentro de las condiciones que debe cumplir un enunciado interrogativo, para ser pregunta, Escandell (1998:105) propone:

- u El objetivo del emisor es obtener una información del destinatario, por ello la variable sin especificar, sea un argumento, sea la polaridad de la proposición², que caracteriza a la modalidad interrogativa, aparece presentada como una incógnita real para el emisor. Esto no implica que, necesariamente, deba serlo, pero es lo que se espera de la sinceridad del hablante.
- u Las preguntas no pueden contener ningún tipo de negación (ni interna ni externa), ni términos de polaridad negativa o negativo modal, porque los enunciados que las contienen siempre llevan aparejadas ciertas presuposiciones por parte del emisor.
- u Las preguntas deben llevar el patrón entonativo que las caracteriza.

Por medio de las condiciones anteriores se puede explicar y predecir cuándo un enunciado interrogativo tiene un carácter de pregunta. Así que una pregunta es la petición de información, expresada por medio de una oración interrogativa, la cual se estructura a partir de la modalización del discurso.

² Polaridad de la proposición. Término que se refiere a la polaridad "verdadero - falso" de las proposiciones, cuyo contenido forma parte de la naturaleza, de la realidad empíricamente verificable.

EL ACTO DE PREGUNTAR EN EL CONTEXTO DE LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL (ESP)

El contexto de la ESP se encuentra determinado por la planeación, las fases de realización y el planteamiento de las preguntas. Las conversaciones en la ESP se configuran a través del tratamiento de una línea temática en la organización de cuatro unidades secuenciales o **fases de realización**, a saber:

- u **El diálogo introductorio:** corresponde al inicio de la entrevista. El entrevistador debe utilizar la técnica de "ruptura del hielo" (generar en el entrevistado un ambiente de confianza y seguridad). El propósito de esta fase es dar a conocer la información del proceso de selección (pruebas psicológicas, pruebas técnicas o de conocimientos, simulaciones y entrevistas con jefes o el gerente de la empresa, tiempo de duración del proceso como tal). En términos generales, se contextualiza la entrevista y su desarrollo en cuanto a los temas por tratar.
- u **Desarrollo:** consiste en dar inicio a la entrevista por parte del entrevistador, de acuerdo con su criterio y habilidad, en cuanto al constructo de la misma, orientada en el uso de las diferentes formas de las preguntas, bien sea directas, indirectas, totales o parciales, entre otras; para obtener la información requerida acorde con los temas organizados en forma secuencial como información familiar y social, formación académica, etc. El propósito de esta fase es identificar la motivación por el cargo que tiene el candidato (entrevistado), el nivel de estabilidad emocional, económica y social, a través de la exploración del tipo de relaciones que establece, la resolución de problemas, los logros de objetivos, aportes o valor agregado en los diferentes cargos desempeñados, metas y objetivos propuestos para el futuro; se hace un recorrido alrededor del proyecto de vida del entrevistado.
- u **La cima:** corresponde a la situación más importante de la entrevista; aquí el entrevistado debe estar en contexto, argumentar y asumir su rol con espontaneidad. El propósito de esta fase es indagar acerca de las incongruencias que haya encontrado el entrevistador en la hoja de vida o información que se recoge de la fase anterior, considerada importante por el entrevistador, para aclarar o profundizar, con el fin de establecer en forma clara y concreta el perfil del entrevistado y compararlo con el requerido.
- u **Cierre y despedida:** finalmente, el entrevistador debe revisar los temas (internamente), para realimentar la información que se le ha proporcionado; se hace la última

pregunta orientada a aclarar las dudas que puede tener el entrevistado. El propósito de esta fase es informar al entrevistado acerca del perfil que éste presenta y su correspondencia con el requerido.

Por tanto, las conversaciones de tipo dialógico en la ESP se estructuran en un proceso sistemático, el cual parte de un diálogo introductorio, que se articula con los turnos de intervención, determinados por el planteamiento de preguntas y respuestas, durante el desarrollo de la misma. A su vez, al profundizar en los temas se llega a la cima de la conversación para, finalmente, concluir con el cierre o despedida, que concreta el tema tratado.

La primera forma de comunicación que se produce entre las instituciones y las personas es la ESP (Entrevista de Selección de Personal). Esta exige una planeación y organización de las fases que componen los diálogos, que se establecen para obtener la información deseada.

La ESP se centra, principalmente, en las condiciones básicas del proceso comunicativo que son: a) Dos participantes (entrevistador y entrevistado); b) Unos temas (aspectos personales, historia familiar, historia laboral, historia educativa y motivación por el cargo, entre otros.); c) La interacción comunicativa, orientada por el sistema de turnos que componen las preguntas, y d) Las fases de planeación (identificación del perfil requerido, revisión de la hoja de vida, manejo del tiempo, organización del ambiente, construcción de preguntas).

Dichas condiciones cumplen misiones comunicativas, funcionales, dialógicas y pragmáticas. Comunicativas, por cuanto el contexto de la ESP se basa en el propósito de identificar y establecer, en los entrevistados, aspectos acordes con el perfil requerido; funcionales, porque el planteamiento de las preguntas está constituido por actos iniciativos (Portolés, 2005), las preguntas, que al ser planteadas cumplen la función de informar, constatar, profundizar o contrastar, de acuerdo con las intenciones del entrevistador. Finalmente, los actos reactivos, las respuestas, los cuales al enunciarse cumplen la función de concretar, describir, narrar o argumentar, según sea la intención del entrevistado.

En su conjunto, los interlocutores configuran estrategias conversacionales con unos propósitos o intenciones preestablecidas; dialógicas, porque la interacción recurrente entre los participantes se encuentra antecedida por la pregunta en el sistema de turnos; pragmáticas, ya que los temas y los subtemas corresponden a los actos de habla y a las presuposiciones que se dan en un contexto, en el que las diferentes interacciones sobrepasan lo lingüístico y se sitúan al nivel del uso de la comunicación humana en un contexto real.

Como se puede observar en el siguiente diálogo, E, a partir de un propósito (perfil)³, pretende identificar características o habilidades a partir de la información que proporciona P1, con base en las preguntas que infiere de la información de la hoja de vida.

27. E. Bueno. Eres egresado del Salesiano:de:la UPTC en el 81, en la Universidad

28. P1. Sí, señora

29. E. Santo Tomás, Especialista en Docencia Universitaria. Especialista, ¿en qué universidad?

30. P1. =De la San Toto, en la San Toto

31. E. En Ciencias Agrarias, en la Universidad Nacional

32. P1. Magíster

33. P1. Magíster en al Universidad Nacional de Colombia, en Ciencias Agrarias con énfasis en

34. Desarrollo Empresarial

35. E. Sí, bueno

En consecuencia, E plantea preguntas con el fin de informarse y constatar el conocimiento y nivel educativo de P1. Tal información le permite establecer qué características posee el perfil de P1, que corresponda con el perfil requerido. En tanto que P1, organiza las respuestas con la intención de argumentar y sustentar su formación académica, para dar relevancia a su respuesta.

MODALIZACIÓN DEL ACTO DE PREGUNTAR

Entre las modalidades oracionales se encuentran las oraciones enunciativas, las imperativas, exclamativas, desiderativas, dubitativas y *las interrogativas*; estas últimas se caracterizan porque poseen la intención de transmitir una pregunta, una entonación de dos direcciones, seguidas por la tonalidad de las sílabas, acompañadas del signo de interrogación; al ser verbales poseen un orden sintáctico particular, pueden clasificarse en totales, parciales y directas e indirectas, que se combinan con la negación.

Los actos de enunciación (la actitud del hablante) dan la modalidad⁴ y los actos de habla la intención de esa modalidad; el conjunto de ambos aspectos da cuenta del modus oracional. En Español se pueden distinguir las oraciones interrogativas según el modus.

³ Es la información resultante del análisis ocupacional y de descripción del cargo en concurso, que permite identificar los requerimientos (habilidades técnicas y humanas, conocimientos y experiencia en general) del mismo en forma concreta, para determinar qué requiere el candidato para el cargo.

⁴ El DRAE define *modalidad* como "el modo de ser o manifestarse una cosa".

Por criterios lingüísticos en Español las oraciones interrogativas se clasifican en directas e indirectas, y por el acto de preguntar (por la actitud del hablante) en totales y parciales. A partir de éstas se desencadenan las intenciones del acto de enunciación interrogativo.

De acuerdo con Alcina y Bleca (citado por Bassols, 1996), las oraciones interrogativas pueden ser:

u Preguntas directas totales

En el corpus analizado se identificaron interrogativas directas, en donde su estructura lingüística se caracterizó por poseer pronombres tales como: qué, por qué, cuál, en qué, cuánto. Por ejemplo, *¿en qué parte de Duitama vives?* (ESP 1, línea 21).

De igual forma, las interrogativas directas se consideran totales en la medida en que se pregunta por la totalidad de la información, por ejemplo: *¿Qué es esta entrevista?* (ESP 2, línea 2).

Las preguntas directas totales conducen a respuestas de tipo "sí-no" o enunciados concretos y puntuales, como por ejemplo:

11. E. ¿Qué hace tu esposa?
12. P1. Es abogada (ESP1, línea 11).

Ahora bien, las preguntas directas totales presentan una variación en su planteamiento, ésta se denomina disyuntiva excluyente, en la cual la pregunta subordinada hace referencia a dos temáticas diferentes; por lo mismo, la respuesta se determina por uno de los disyuntos, por ejemplo:

87. E. De esa experiencia laboral, esa primera experiencia laboral, ¿qué es lo que
88. tú más resaltas?/ qué qué qué fue lo que para ti dijo esto es el trabajo, como yo tengo ya la
89. proyección de trabajar en esto:: o simplemente tú dijiste, "bueno, voy a explorar
90. cosas"/ (ESP 2, líneas 87-90).

En general, las preguntas directas totales para la ESP1 en la fase de desarrollo se plantearon con el propósito de explorar y constatar la información acerca de la historia familiar.

u Preguntas directas parciales

Las preguntas directas parciales cuestionan por un solo elemento de la oración; es decir, el contenido de la pregunta no da suficiente información para el destinatario, por ejemplo:

14. E. ==¿Tienes hijos?/

En la ESP1 se presenta con una frecuencia del 26%, específicamente en la fase de desarrollo y cima, con el propósito de profundizar en la historia laboral, educativa y en la motivación por el cargo. El acto reactivo se caracteriza porque P1 da más información de la solicitada y, en ocasiones, la información no corresponde a la solicitada, faltando a la máxima de cantidad y relación. Por otra parte, permite que el diálogo de P1 sea de mayor amplitud y argumento con las directas totales.

u Preguntas indirectas totales

Las frases interrogativas indirectas presentan dos tipos de pregunta, de respuesta abierta o de respuesta sí-no. En ocasiones se utilizan verbos que expresan lengua y pensamiento, pretendiendo suavizar el acto de habla, por ejemplo:

121. E. Ok, hablemos un poquito de tu vida. Cuéntame, ¿quién es Janneth?

En la ESP1 se observó que las interrogativas indirectas totales se presentan con una frecuencia del 13%, indagando acerca de aspectos personales y la motivación por el cargo, en las fases de desarrollo y cima. Los turnos reactivos representan información poco relevante para el propósito de la información que se obtiene de las temáticas.

u Preguntas indirectas parciales

En la ESP1 las preguntas indirectas equivalen al 20% de frecuencia, identificada en las fases de desarrollo y cima, donde se tratan los aspectos personales, la motivación por el cargo y la historia personal. Los turnos reactivos⁵ están dados por su amplia descripción y argumentación, por lo que se tiende a dispersar el propósito inicial de la pregunta, por ejemplo:

⁵ Portolés indica que en la interacción verbal un acto de habla determinado en turno iniciativo, crea la expectativa de otro tipo en el turno reactivo. Es decir, que un turno determinado crea la pertinencia condicional de otro turno.

51. E. ¿Sí?/ ¿Es lo que más te gusta?/

Desde el punto de vista semántico-pragmático, una pregunta (la función básica de una oración interrogativa) es una petición de información por parte del entrevistador, lo que corresponde al acto de preguntar.

Como modelo de explicación, para el acto de preguntar, existe una serie de condiciones postuladas por Searle:

1. El hablante que formula la pregunta no conoce la respuesta, esta regla no es válida en el caso de las preguntas retóricas y de examen.
2. El oyente no daría la información en caso de que no se le preguntara. Si no se considera esta regla, se violaría tanto la máxima de relevancia de Grice como el principio de cooperación en general.
3. El hablante debe tener interés en obtener la respuesta; esta regla insta a ser sincero con la actitud y no pretender lo contrario.
4. El acto de habla es un intento para que el oyente dé una respuesta adecuada a la pregunta formulada.
5. El hablante parte de la base de que el oyente conoce la respuesta; en caso contrario el acto de habla carecería de éxito desde un principio. En este concepto no se incluyen los casos en los que el hablante se equivoca con el nivel de conocimiento del oyente, o cuando el hablante quiere ponerlo en evidencia preguntándole algo que no sabe.
6. Entre el hablante y el oyente se dan circunstancias sociales, que otorgan al primero el derecho a realizar la pregunta; de otro modo su cuestionamiento sería inadecuado y, por lo tanto, carecería de éxito en la consecución del acto de habla.
7. El hablante debe presuponer que el oyente está dispuesto a responder; en caso contrario el acto de habla no se puede concluir con éxito.

Al violar alguna de las anteriores condiciones, la oración interrogativa cambia de centro categorial prototípico del acto de preguntar.

Conclusiones

Se concluye que la entrevista de selección de personal es una conversación de tipo dialógico, donde el sistema de turnos que la componen se determina por el uso de la pregunta.

El contexto de la entrevista de selección de personal se encuentra constituido por la planeación y las fases de desarrollo, las cuales determinan el planteamiento y formulación de preguntas, que corresponden a la calidad de las respuestas, en cuanto a que permiten establecer un perfil veraz para el propósito de la misma.

El uso de las preguntas está directamente relacionado con la orientación de las fases de realización de la ESP, y depende de los temas y el ritmo conversacional en los diálogos que se establecen.

En el corpus analizado se identificó que el entrevistador es quien abre y cierra la entrevista en todos los intercambios del sistema de turnos; solicitando información a través del uso de preguntas, que de acuerdo con su estructura lingüística son directas e indirectas, y con relación al modo oracional, son totales y parciales. De igual forma, mantiene el flujo de la entrevista, con expresiones tales como "ya", "sí", para que el entrevistado plantee su enunciado sin interrumpir el discurso.

El planteamiento de la entrevista, como estrategia pragmática, se encuentra relacionado por la intención o propósito, en cuanto a los actos iniciativos. El entrevistador hace uso de la pregunta para informarse, constatar, profundizar y contrastar; en los actos reactivos el entrevistado organiza su respuesta para concretar, narrar, describir y argumentar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2004). *Elija el mejor. Cómo entrevistar por competencias*. Argentina: Granica.
- Bassols, M., y Torrent, A. (1996). *Modelos textuales: teoría y práctica*. España: Heurope, S. L.
- Diccionario de la Lengua Española. (2001). España: Espasa.
- Ducrot, O. (1992). *Decir y no decir. Principios de Semántica Lingüística*. Barcelona: Anagrama.
- Escandel, M. (2005). *La comunicación*. Madrid: Gredos.
- Escandel, M. (1998). *Introducción a la pragmática*. Madrid: Ariel Lingüística.
- Escandel, M. (1987). *La interacción en Español: semántica y pragmática*.
- Ferrer, H. (1999). Los modos oracionales en la gramática española: rasgos morfológicos, sintácticos, semánticos y pragmáticos para una taxonomía. *Revista electrónica Linguistik online*. No. 4. Valencia. ISSN. 16153014. Disponible en [www.Linguistik-online.de/3-99/mora.html]. Consultado [agosto 28 de 2008].
- Gadamer, H. (1986). *Verdad y método. La primacía hermenéutica de la pregunta*. México: Tauros.
- Grice, H. (1998). *Presuposición e implicatura conversacional. Textos clásicos de pragmática*. Madrid: Arco Libros.
- Olleta, J. (1982). *Diálogos. Historia de la Filosofía*. 1. Edinumen.

Perea, S. (1995). *Las condiciones de interacción comunicativa en las técnicas lingüísticas de obtención de información y sus efectos en la elaboración discursiva sobre el cuerpo y la educación*. Girona: Universidad de Girona.

Portolés, J. (2005). *Pragmática para hispanistas*. ed. 2. Madrid: Paidós.

Sperber, D., y Wilson, D. (1996). *La relevancia: comunicación y procesos cognitivos*. Madrid: Visor Dis.

Vera, P. (2005). Discurso dialógico. *Lengua castellana y comunicación*. *Revista electrónica*. Chile. Disponible en [www.escribd.com/doc/4313150/DISCURSODIAL/lengua_120k], [Consulta, 29 de agosto de 2008].

** Candidatas al título de Magister en Lingüística de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja.