



**MAKE<sup>TH</sup>**  
**Desarrollando Talentos**

# Guía para Hacer Entrevistas por Competencias

*Dirigido a: Emprendedores sin Experiencia en procesos de Selección.*

Esta guía te ayudará a enriquecer tu proceso de selección y así elegir los mejores talentos para tu negocio.

## ¿Qué es una entrevista por competencias?

Es un tipo de entrevista que evalúa el comportamiento pasado del candidato para predecir su desempeño futuro. Se basa en preguntas estructuradas que exploran experiencias concretas del candidato en situaciones reales de trabajo.

## Cómo realizar la entrevista en 5 pasos:

1. Preparación: Define el perfil del cargo, las competencias clave y las preguntas. Todo partiendo del entendimiento de tu negocio, propósito, desafíos y metas de corto mediano y largo plazo. Sumado a la identificación de qué es lo que necesitas que realice ese cargo.
2. Inicio de la entrevista: Presenta la empresa, el rol y el propósito de la entrevista.
3. Desarrollo: Formula preguntas basadas en competencias, indagando en experiencias pasadas.
4. Cierre: Explica los próximos pasos y permite que el candidato haga preguntas.
5. Evaluación: Analiza las respuestas y compara con el perfil ideal.



Antes de planear la entrevista debes tener definido: esquema de remuneración, condiciones laborales, expectativas del cargo y nuevo emplead@ e idealmente indicadores estimados de desempeño

# Guía para Hacer Entrevistas por Competencias

## Ejemplo de Entrevista por Competencias para un Vendedor

A continuación, encontrarás una tabla con 10 competencias clave, sus descriptores comportamentales (cómo se ven en acción) y las preguntas recomendadas para cada una:

### **Competencia: Orientación al cliente**

Descriptores Comportamentales: Escucha activamente, entiende las necesidades del cliente, ofrece soluciones personalizadas.

Pregunta: Cuéntame sobre un momento en el que un cliente estaba insatisfecho. ¿Cómo manejaste la situación?

### **Competencia: Persuasión y negociación**

Descriptores Comportamentales: Maneja objeciones, cierra ventas con argumentos sólidos, crea relaciones de confianza.

Pregunta: Dame un ejemplo de una venta difícil que lograste cerrar. ¿Qué estrategias usaste?

### **Competencia: Iniciativa y proactividad**

Descriptores Comportamentales: Busca oportunidades sin esperar instrucciones, propone soluciones, actúa con rapidez.

Pregunta: Cuéntame sobre una vez en la que tomaste la iniciativa para generar una venta sin que nadie te lo pidiera.

### **Competencia: Trabajo bajo presión**

Descriptores Comportamentales: Mantiene la calma en situaciones difíciles, cumple metas en tiempos ajustados.

Pregunta: Descríbeme un momento en el que tuviste que cumplir una meta en poco tiempo. ¿Cómo lo manejaste?

# Guía para Hacer Entrevistas por Competencias

## Ejemplo de Entrevista por Competencias para un Vendedor

### **Competencia: Orientación a resultados**

Descriptor Comportamentales: Se enfoca en alcanzar objetivos, mide su desempeño, busca mejorar constantemente.

Pregunta: Cuéntame de una meta de ventas que te propusiste y cómo la lograste.

### **Competencia: Comunicación asertiva**

Descriptor Comportamentales: Explica claramente, adapta su mensaje al cliente, genera confianza.

Pregunta: Dame un ejemplo de una venta en la que tu comunicación hizo la diferencia.

### **Competencia: Adaptabilidad**

Descriptor Comportamentales: Se ajusta a cambios en el mercado, aprende nuevas estrategias, enfrenta retos con flexibilidad.

Pregunta: Cuéntame de un momento en que tuviste que cambiar tu estrategia de ventas. ¿Qué hiciste y qué resultado obtuviste?

### **Competencia: Trabajo en equipo**

Descriptor Comportamentales: Colabora con otros, comparte información, ayuda a sus compañeros a alcanzar metas.

Pregunta: Dame un ejemplo de cómo ayudaste a un compañero a cerrar una venta o mejorar su desempeño.

### **Competencia: Resiliencia**

Descriptor Comportamentales: Se recupera rápido de fracasos, aprende de los errores, sigue motivado.

Pregunta: Cuéntame de una venta importante que perdiste. ¿Cómo reaccionaste y qué aprendiste?

### **Competencia: Conocimiento del producto/servicio**

Descriptor Comportamentales: Domina lo que vende, explica beneficios, resuelve dudas técnicas de los clientes.

Pregunta: ¿Cómo te preparas para vender un nuevo producto o servicio? Dame un ejemplo.

# Guía para Hacer Entrevistas por Competencias

## Capítulo Extra: Juegos de Roles y Pruebas de Conocimiento. Ejemplo búsqueda de Vendedor

Además de las preguntas por competencias, puedes usar juegos de roles y pruebas de conocimiento para ver en acción las habilidades del candidato.

### 1. Juego de Roles

¿Qué es? Es una simulación donde el candidato debe actuar como si estuviera en una situación real del trabajo.

¿Cómo hacerlo?

#### 1. Prepara el escenario

- Define una situación realista que un vendedor enfrentaría.

- Ejemplo: “Eres un vendedor y yo soy un cliente indeciso que duda en comprar. Convénceme de hacerlo”.

#### 2. Explica la dinámica

- Dile al candidato que quieres ver cómo manejaría la situación en la vida real.

- No le des muchas indicaciones, así verás su reacción natural.

#### 3. Observa y evalúa

- ¿Escucha activamente al cliente?

- ¿Hace preguntas para entender sus necesidades?

- ¿Maneja objeciones con argumentos claros?

- ¿Cierra la venta con seguridad?

#### 4. Da retroalimentación

- Pregunta al candidato cómo cree que lo hizo.

- Comenta sus aciertos y oportunidades de mejora.

✓ Ejemplo de Juego de Roles:

Situación: El candidato debe venderte un producto de tu empresa. Simula ser un cliente difícil que pone objeciones (precio, calidad, competencia).

Qué evaluar:

- Capacidad de persuasión
- Habilidades de comunicación
- Seguridad y manejo de objeciones



# Guía para Hacer Entrevistas por Competencias

## Capítulo Extra: Juegos de Roles y Pruebas de Conocimiento. Ejemplo búsqueda de Vendedor

### 2. Pruebas de Conocimiento

¿Qué son?: Son ejercicios prácticos donde el candidato demuestra su conocimiento sobre ventas y el producto/servicio.

¿Cómo hacerlas?

1. Prueba de conocimiento del producto
  - Pídele que investigue tu producto antes de la entrevista.
  - En la entrevista, haz preguntas como: “Si yo fuera un cliente, ¿cómo me explicarías los beneficios de este producto?”
2. Prueba de habilidades de ventas
  - Dale un caso práctico y pídele que haga un plan de ventas en 5 minutos.
  - Evalúa si menciona segmentación de clientes, estrategias de cierre y manejo de objeciones.
3. Ejercicio de respuesta a objeciones
  - Presenta una objeción común y observa su respuesta.
  - Ejemplo: “Tu producto es muy caro, vi uno más barato en otro lugar”.
  - Evalúa si responde con confianza y argumentos sólidos.

✓ Ejemplo de Prueba de Conocimiento:

Pregunta: “Si un cliente duda entre nuestro producto y el de la competencia, ¿cómo lo convencerías de elegirnos?”

Qué evaluar:

- Conocimiento del producto
- Argumentación
- Capacidad de diferenciarse

*Con esta guía, puedes estructurar mejor tus entrevistas y asegurarte de hacer una elección más respaldada en datos.*

✓ *Usa preguntas por competencias para conocer su experiencia real.*

✓ *Aplica juegos de roles para ver sus habilidades en acción.*

✓ *Utiliza pruebas de conocimiento para medir qué tanto sabe.*



**Una buena selección no es cuestión de suerte, cuida cada paso del proceso, dedica el tiempo que sea necesario y construye un equipo sólido y exitoso.**