

UNIDEP

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

Introducción

Esta entrevista nos permite conocer bajo un marco más específico, si el candidato cubre o no el perfil solicitado por la empresa.

En esta entrevista se busca complementar y corroborar la información que el candidato nos proporcionó a través de las diversas etapas de la evaluación y las técnicas/herramientas que se desempeñaron para la misma.

Entrevista de Selección

La finalidad de esta esta guía de preguntas es que el evaluador cuente con una herramienta que le permita llevar a cabo una Entrevista de Selección dónde obtenga información del candidato que le sea útil para identificar las competencias y habilidades para el desempeño de sus actividades en la organización.

Primero: Lee detalladamente todas las instrucciones de uso de estas tarjetas, así como las de cada uno de los tipos de preguntas que se utilizarán (Directas, Raíz y Dimensionales).

Segundo: Sigue detalladamente las indicaciones, tomando en consideración que esta herramienta es una guía de apoyo.

¿Cómo llevarla a cabo?

Se sugiere cubrir previo y durante la entrevista los siguientes puntos:

1. Selecciona un espacio adecuado

Contar con el lugar adecuado dentro de la sucursal; en dónde el candidato pueda conocer un poco más de la empresa y a la persona que lo está entrevistando, por lo tanto es importante que este espacio cuente con las condiciones adecuadas en cuanto a: orden, iluminación y comodidad.

2. Estudia el currículum con anterioridad

Esto te dará la ventaja de definir en qué áreas quieres ahondar durante la entrevista, evitando así que nos quedemos con "lagunas" de información y nos ayudará a prevenir sorpresas durante la entrevista o en fases posteriores del proceso.

3. Dispón del tiempo necesario

Considerar el tiempo necesario para desarrollar la entrevista sin interrupciones o con un término intempestivo, ya que esto demostrará el profesionalismo del Gerente de sucursal.

4. Establece confianza con el candidato

Esta parte es trascendental para lograr que el candidato tenga apertura durante la entrevista, sea más receptivo a nuestras preguntas y conteste con sinceridad y espontaneidad.

Existen varias formas de establecer Rapport; desde una franca sonrisa de bienvenida, un comentario agradable. Recuerda que lo importante es hacer sentir a nuestro candidato que está en un lugar agradable, cálido, humano y que la intención es que ambas partes se conozcan mejor.

5. Utiliza el formato de Entrevista por Competencias

Este te servirá como guía durante la entrevista, dónde te recomendamos tomar notas, que podrás utilizar después para analizar la información obtenida de manera más puntual.

Nota: Es importante mencionar al candidato y previo a la entrevista que se estarán tomando notas de sus respuestas durante la entrevista, esto le hará sentir más confianza.

Es importante considerar todos los puntos anteriores, ya que de lo contrario, se corre el riesgo de no obtener la apertura total del candidato durante la entrevista, al percibir que su proceso es improvisado, al no sentir confianza, o que su tiempo no es importante o valorado.

Competencias

A continuación encontrarás una serie de competencias, las cuales te pedimos identificar en los candidatos que se te presenten.

Recuerda que el contar con un equipo sobresaliente, dotado del mayor número de cualidades así como con las mejores capacidades y habilidades, le permitirá a tu sucursal materializar sus metas.

Iniciativa

¿En qué consiste?

Hacer activos intentos por influir sobre los acontecimientos a fin de lograr los objetivos, iniciar acciones en lugar de aceptarlas pasivamente, realizar acciones que excedan lo requerido para alcanzar las metas.

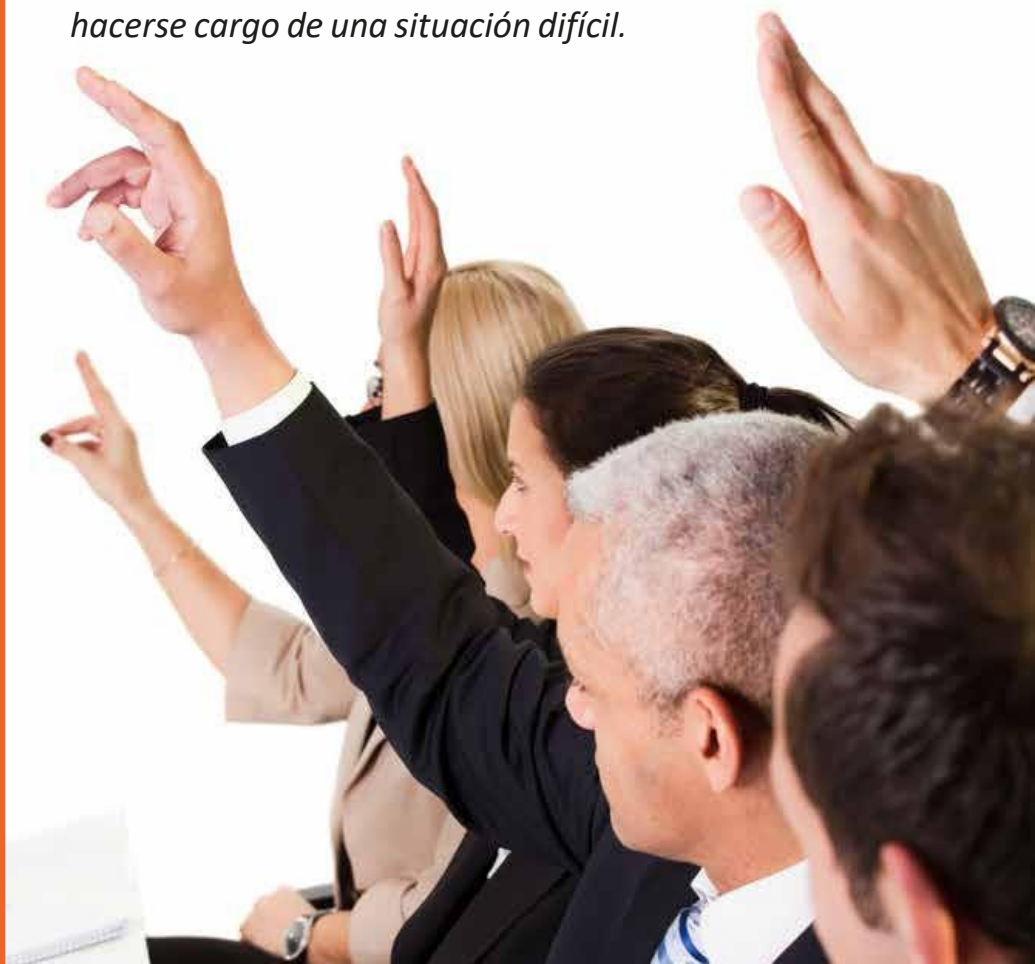
Comportamientos clave para identificarla

- Propone ideas para mejorar.
- Busca la solución de problemas sin que se lo requieran.

Preguntas para identificarla:

- ¿Cuál fue la última vez en que se adelantó a las expectativas de su jefe o de alguien importante para usted?
- Mencione un ejemplo de algo que haya hecho por encima de lo que su trabajo le exigía.

- ¿Cuándo fue la última vez que buscó más actividades por desempeñar que las que requería su agenda cotidiana?
- Platíqueme de la ocasión más reciente en que haya trabajado por su cuenta sin supervisión directa.
- Hábleme de la decisión más reciente que haya tomado sin tener toda la información necesaria.
- Platíqueme de alguna ocasión en que tuvo una situación crítica y su jefe o superior no se encontraba.
- Cuéntame de alguna ocasión dónde usted tuvo que hacerse cargo de una situación difícil.



Comunicación

¿En qué consiste?

En expresar ideas de forma eficaz en situaciones individuales y grupales, ajustar el lenguaje o la terminología, a las características y necesidades requeridas.

Comportamientos clave para identificarla

- Atención que presta al interlocutor
- Ser claro y breve al expresarse
- Presentación, ritmo, volumen, gestos, contacto visual
- Lograr ser entendido y comprendido, entender y comprender.

Preguntas para identificarla:

- *¿Cuándo fue la última vez que experimentó la sensación de que parte de la información que usted maneja fue mal interpretada por otra persona?*
- *"Hábleme de la última situación en la que tuvo la necesidad de comunicarse con personas que no estaban técnica- mente preparadas para entender el tema"*
- *"Pláticame de la última situación en que alguien se acercó a usted para platicarle o comentarle un asunto delicado"*
- *"Cuénteme de alguna ocasión que tuvo que comunicar una situación difícil a sus compañeros de trabajo".*



Orientación a Resultados

¿En qué consiste?

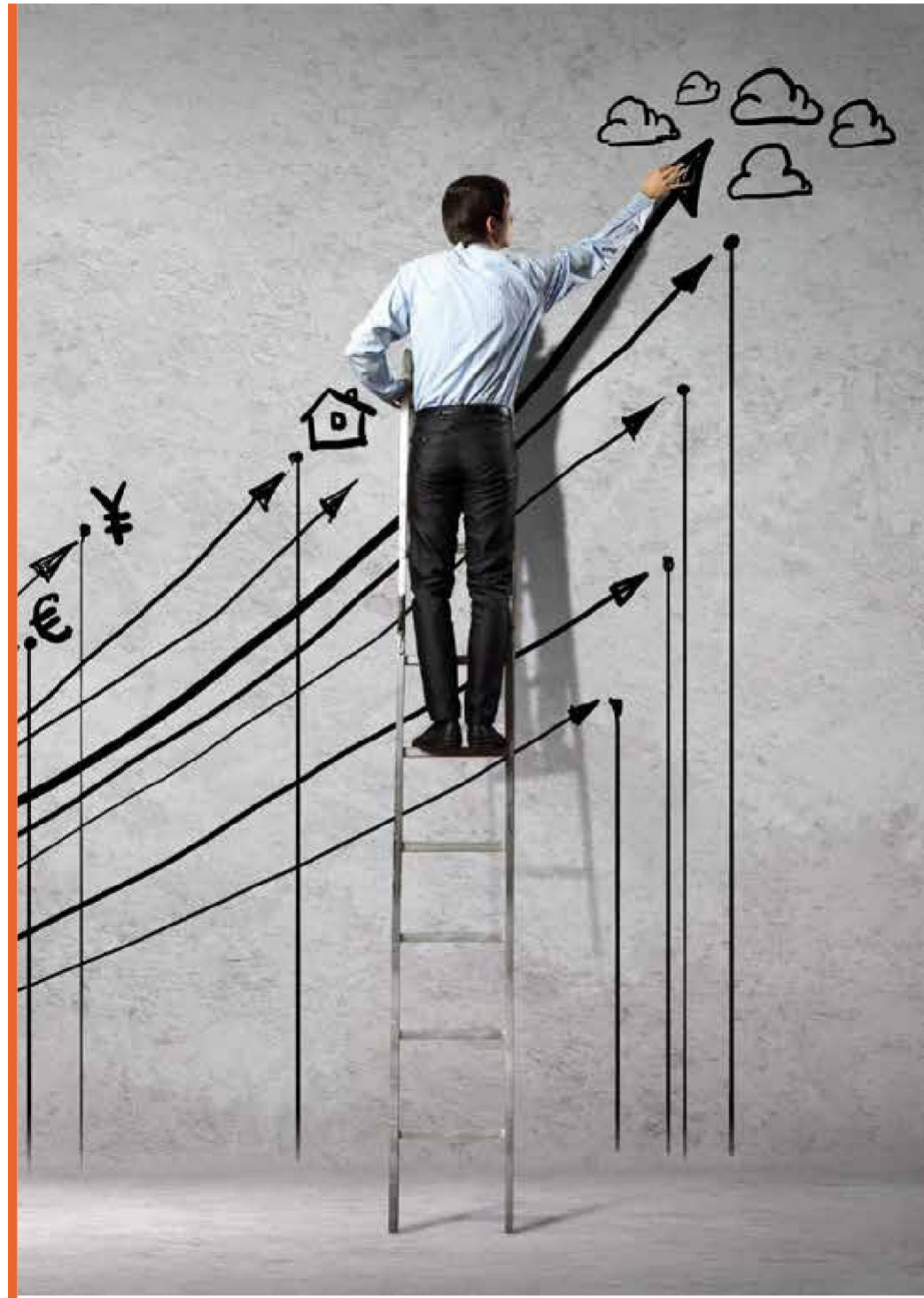
En manifestar una actitud mental orientada a pensar y actuar en función a conseguir las metas propuestas.

Comportamientos clave para identificarla

- *Ser inquisitivo en cuanto a los resultados que se obtendrán por determinado trabajo*
- *Hacer acciones encaminadas a obtener un resultado previamente definido*
- *Planear en base a metas.*

Preguntas para identificarla:

- *¿Cuál fue el último obstáculo que se encontró en su trabajo y que le impedía concluir sus actividades diarias?*
- *¿Recuerda haber tenido algún reconocimiento diferente al de sus compañeros por el cumplimiento de un trabajo?*
- *¿Cuándo fue la última vez en que usted presionó mucho para que las cosas se hicieran a su manera?*
- *A la fecha ¿Cuál es el logro más significativo que ha alcanzado y que deseaba con anhelo?*
- *¿Cuál es el logro en su vida profesional del que se siente más satisfecho?*
- *¿Qué objetivo en su último año laboral le fue tan fácil de lograr que no representó reto alguno?*



Empatía

¿En qué consiste?

En ser consciente de la situación de las demás personas, comprender su posición y necesidades. Coloquialmente se puede entender como: “ponerse en los zapatos del otro”.

Comportamientos clave para identificarla

- *Hacer las cosas que le gustaría que le hicieran*
- *Buscar identificar las necesidades reales de los demás*
- *Escuchar sin interrumpir.*

Preguntas para identificarla:

- *"Platíqueme de alguna situación en que tuvo que posponer sus intereses personales por no afectar los de otros"*
- *¿Cuándo fue la última vez en que percibió que usted afectó negativamente las necesidades de otra persona?*
- *¿Se ha visto en la necesidad de entender primero a otra persona para poder realizar su trabajo?*
- *"Platíqueme de la última ocasión que un cliente le manifestó sentir que usted captaba sus necesidades"*
- *"Hábleme de alguna ocasión en que un amigo o familiar se sintió cómodo platicando con usted. Si así fue ¿Cómo logro esta apertura por parte de su amigo o familiar?"*



Empuje

¿En qué consiste?

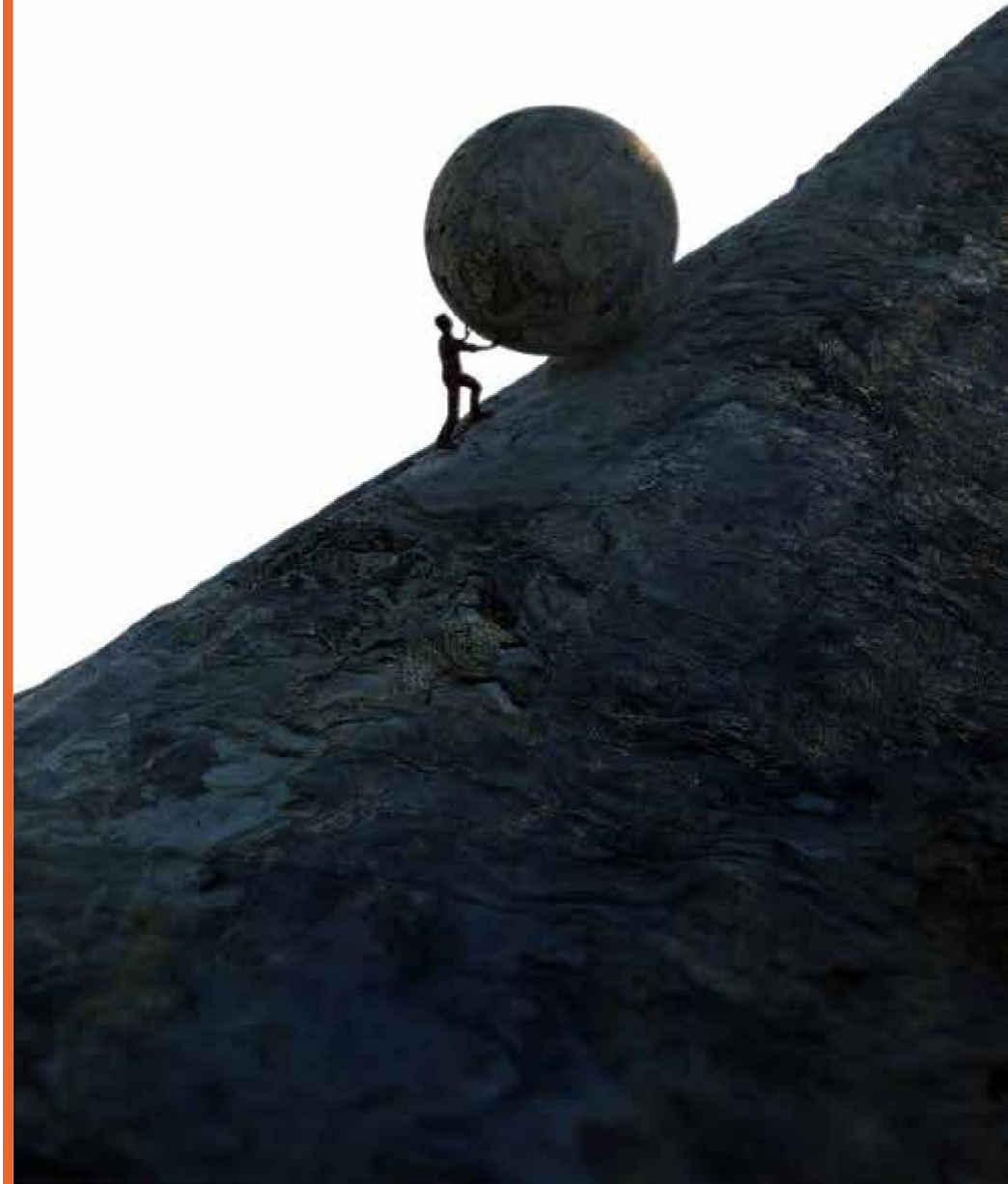
Fuerza o empuje para lograr una acción, implica dinamismo y contundencia para lograr las metas propuestas.

Comportamientos clave para identificarla

- *Iniciar acciones con fuerza*
- *Hacer preguntas deseando saber todo acerca del trabajo o actividad*
- *Tomar decisiones*
- *Buscar actividades a realizar.*

Preguntas para identificarla:

- *¿Cuál fue la última ocasión en que trabajó más de lo usual para lograr algo en su carrera profesional?*
- *¿Cuándo fue la última ocasión en que las cosas no salieron como usted quería?*
- *¿Cuál ha sido la idea que le costó más trabajo implantar debido a que tuvo que convencer a otros que la aceptaran?*
- *“Háblame de la ocasión más reciente en que tuvo que iniciar un proyecto importante”.*
- *“Platíqueme que fue lo primero que hizo en su anterior trabajo”.*
- *Dígame ¿Cómo ha logrado obtener sus ascensos laborales?*



Resistencia

¿En qué consiste?

En mantener constancia en un propósito o acción, mantener una posición o plan de acción hasta lograr el objetivo deseado.

Comportamientos clave para identificarla

- Superar obstáculos para alcanzar los objetivos
- Hacer repetidos intentos por lograr los objetivos
- Mantenerse firme en una tarea hasta completarla.

Preguntas para identificarla:

- "Hábleme de tres actividades que haya desempeñado por espacios largos de tiempo, que hayan requerido esfuerzo y disciplina".
- "Platíqueme del último obstáculo que encontró en su trabajo y qué le impedía realizarlo".
- ¿Qué metas o proyectos significativos ha dejado sin concluir?
- "Deme un ejemplo en que se haya desanimado por alguna circunstancia".
- "Cuénteme de alguna situación en que haya superado algún obstáculo y posterior haya surgido alguna otra dificultad".
- "Platíqueme de algún cliente que particularmente le haya sido difícil para lograr venta".



Seguridad de sí Mismo

¿En qué consiste?

En manifestar actitud de confianza para actuar con decisión y ecuanimidad frente a situaciones críticas. Tener confianza en que puede lograr lo que se propone.

Comportamientos clave para identificarla

- Tomar decisiones o acciones trascendentales que requieran carácter*
- Desenvolvimiento en cualquier situación*
- Confianza en su persona.*

Preguntas para identificarla:

- "Platíqueme de la última ocasión en que dijo una opinión diferente a la de su jefe"*
- ¿Cuándo fue la última ocasión en que tuvo que tomar el control o dirigir un grupo?*
- "¿Recuerda alguna situación en la que haya convertido un problema en un reto u oportunidad?"*
- "¿Cuándo fue la última vez que sintió que las cosas iban de manera diferente a lo que usted esperaba?"*
- "Platíqueme de alguna ocasión en que haya tenido que exponer algo ante un grupo de gente".*
- "Hábleme de alguna vez que tuvo que solicitar algo difícil de realizar".*
- "Cuénteme de alguna ocasión en la que tuvo que cambiar una mala impresión de sí mismo a otra persona".*



Entusiasmo y Energía

¿En qué consiste?

Mantener ánimo y actitud positiva para hacer las cosas con vitalidad. Es la fuerza que nos impulsa a desarrollar tareas arduas o prolongadas sin sentir cansancio.

Comportamientos clave para identificarla

- Trabajar manteniendo un ritmo de trabajo constante a través del tiempo
- Desempeñar eficazmente el trabajo físico o mentalmente agotador.

Preguntas para identificarla:

- ¿Cuál fue la última ocasión en que se enfrentó a una situación muy difícil?
- "Platíqueme la época de su vida en donde ha tenido la agenda de actividades más complicada".
- ¿Cuándo fue la última ocasión en que tuvo que someterse a jornadas arduas de trabajo para lograr un objetivo?
- "Hábleme de alguna ocasión en que usted tuvo alguna carga de trabajo fuera de lo normal".
- "Cuéntame de la ocasión en que para conseguir algo le ha costado más trabajo de lo habitual"
- "Dígame acerca de alguna ocasión en que haya tenido que competir por algo, un puesto un premio etc."
- "Hábleme acerca de la última vez que obtuvo un reconocimiento, ¿Cómo fue que lo logró?"



Independencia

¿En qué consiste?

En la capacidad para hacer las cosas y tener logros por sí mismo, actuar sin necesidad de que otra persona indique lo que se debe hacer.

Comportamientos clave para identificarla

- *Tomar decisiones trascendentales por sí mismo*
- *Libertad y autonomía en sus actos.*

Preguntas para identificarla:

- *"Platíqueme de alguna ocasión en que tuvo que dirigir su propio trabajo sin supervisión de algún jefe".*
- *"Platíqueme sobre la última situación en que sostuvo una decisión en contra de la opinión de personas importantes para usted".*
- *"¿Cuál fue la última situación en que trabajó con alguna persona para la que usted no era de su agrado?"*
- *"Platíqueme de alguna ocasión en que tuvo que tomar una decisión trascendental para su vida".*
- *"Cuénteme de alguna ocasión en que tuvo que investigar por sí mismo un problema, antes de revisarlo con su jefe o colaborador".*
- *"Platíqueme de cuando tomó la decisión de su profesión".*



Capacidad para Relacionarse

¿En qué consiste?

En la habilidad para interactuar con la gente, capacidad para iniciar nuevas relaciones independientemente de la situación.

Comportamientos clave para identificarla

- Acercarse a establecer nuevas amistades
- Desenvolvimiento en cualquier situación
- Introducirse por sí mismo a nuevos núcleos sociales, laborales y educativos.

Preguntas para identificarla:

- "Cuénteme sobre la última vez en que tomó la iniciativa de presentarse con otra persona a la que no conocía".
- "Háblame de alguna ocasión en que pensó que alguien a quien conoció tuvo una opinión negativa de usted".
- "¿Cuándo fue la última vez que se sintió confiado y seguro en una situación de carácter social?".
- "Platíqueme de alguna ocasión en que particularmente le haya sido difícil entablar una relación con alguna persona".
- "Platíqueme sobre cuál ha sido la relación que ha logrado hacer más estrecha en los últimos tres años".



Planeación y Organización

¿En qué consiste?

En establecer las acciones necesarias para alcanzar sus metas, y a la capacidad de organizar o asignar tareas, saber desarrollar planes de acción realistas y al mismo tiempo sensibles a las limitaciones de tiempo y disponibilidad de recursos.

Comportamientos clave para identificarla

- Acciones para el logro de objetivos
- Administración y organización de actividades
- Uso de herramientas para la organización de actividades.

Preguntas para identificarla:

- *Platícame un día típico como vendedor de _____ (preguntar en base a la experiencia que describen en su Curriculum).*
- *Piensa en un día de mucha carga laboral, ¿Cómo planeaste tu día y cómo estableciste prioridades?*
- *¿Qué método has utilizado para programar tu día de trabajo?*
- *“Dame un ejemplo de alguna situación, en dónde se te presente un problema para completar en tiempo y forma todas tus actividades.*



Apego a Normas, Integridad y Honestidad

¿En qué consiste?

Es la manera en que se rige un individuo, en base a estándares de exactitud para evitar errores, problemas o peligros en relación a su actividad laboral, basándose en principios éticos, evaluando cómo los vive y practica en su vida cotidiana.

Comportamientos clave para identificarla

- Apego a políticas y procedimientos
- Acciones para el cumplimiento de normas.

Preguntas para identificarla:

- *¿Cuáles son los tres principales valores que rigen tu vida laboral?*
- *Mencióname una situación en la que en algún trabajo viste algo que no fuera apegado a las políticas ¿Qué hiciste?, ¿Cómo reaccionaste?*
- *Menciona alguna situación en la que hayas tenido que brincar una política o pasar por alto algún procedimiento.*
- *Pláticame alguna situación en la que has tenido que incumplir una norma ¿Qué tuviste que hacer? y ¿Qué resultado obtuviste?*



Conclusión

En función de la información recabada durante la entrevista, se evaluarán el comportamiento futuro y el cómo se desenvuelve el candidato, tomando como base, situaciones similares de comportamientos que vivió en el pasado, considerando desde luego situaciones similares que podría tener como Promotor.

Si el resultado obtenido en los probables escenarios que se le presentarán como evaluador, no son los que requerimos como Institución, debemos entonces rechazarlo.

De apegarse al comportamiento que se plantea en las competencias, es posible continuar con el proceso de contratación.

GRACIAS POR TU ATENCIÓN