

El **role-playing** (juego de roles) es una **herramienta estratégica de evaluación** que va mucho más allá de las preguntas teóricas. Se utiliza para tomar decisiones de contratación más inteligentes, seguras y basadas en evidencias.

Aquí te explico por qué, cómo y para qué lo utilizan los empleadores:

1. El Objetivo Principal: "Ver" al Candidato en Acción

Un currículum y una entrevista tradicional te dicen lo que el candidato *sabe* o *dice que hizo*. Un role-playing te muestra **cómo actúa, piensa y se comporta** bajo una presión simulada que replica el día a día del puesto.

La filosofía es: "El mejor predictor del comportamiento futuro es el comportamiento pasado". Pero como no puedes ver su pasado, simulas una situación futura para observar sus habilidades en tiempo real.

2. ¿Qué evalúa exactamente el empleador?

Dependiendo del puesto, se buscan competencias específicas. Un role-playing es perfecto para evaluar:

- **Habilidades de Comunicación:** ¿Explica las ideas con claridad? ¿Escucha activamente? ¿Se adapta al tono del "cliente"?
- **Resolución de Problemas:** ¿Cómo aborda la objeción? ¿Es creativo? ¿Se bloquea o piensa de forma estructurada?
- **Manejo de la Presión y el Estrés:** ¿Mantiene la calma ante un cliente furioso? ¿Se le cambia el tono de voz?
- **Empatía e Inteligencia Emocional:** ¿Se pone en el lugar del otro? ¿Valida las emociones del "cliente" antes de dar una solución?

- **Conocimiento Técnico Aplicado:** ¿Sabe aplicar la teoría del puesto a una situación práctica? (Ej.: un vendedor que no sabe usar argumentos de venta).
 - **Actitud y Profesionalismo:** ¿Muestra una actitud positiva y de servicio incluso en un escenario difícil?
-

3. Cómo lo diseña e implementa el empleador

Un buen role-playing no es improvisado. Un empleador serio sigue estos pasos:

1. **Diseño basado en competencias:** Primero identifica las 2-3 competencias clave para el puesto (ej.: para un *customer success manager*, serían "manejo de conflictos" y "comunicación asertiva").
 2. **Creación de un escenario realista:** El escenario debe ser una situación **creíble y frecuente** que ocurra en el puesto. Ej: "Un cliente llama indignado porque el servicio lleva 24 horas caído".
 3. **Definición de roles claros:** El entrevistador asigna los papeles. Normalmente, el entrevistador hace de "cliente difícil" o "colega", y el candidato representa el rol al que aspira.
 4. **Instrucciones claras:** Se le explica al candidato el contexto, su rol y el objetivo de la simulación de manera concisa.
 5. **Observación y evaluación:** El entrevistador (y a veces un panel) observa sin interferir, tomando notas sobre comportamientos específicos, no sobre impresiones generales.
-

4. Lo que el Empleador NO busca

Es crucial entender esto para quitarle presión al candidato:

- **NO buscan una actuación de Oscar.** No importa si actúa bien o mal, importan las competencias que demuestra.
 - **NO buscan la solución perfecta.** Les interesa más **el proceso** (cómo piensa) que el resultado final.
 - **NO es un truco para pillarte.** Es una herramienta de evaluación, no un test de trampa.
-

5. Ejemplo de lo que un Empleador Valora Positivamente

Escenario para un puesto de Ventas:

"Véndame esta taza que está sobre la mesa."

Respuesta del Candidato A (Débil):

"Eh... esta taza es muy buena. Mantiene el calor y es bonita. ¿La quiere?" →
(Demuestra poca preparación, no investiga necesidades).

Respuesta del Candidato B (Excelente):

- **(Empatía y preguntas):** "Claro. Para recomendarte la taza que mejor se adapte, ¿me puedes decir si la vas a usar principalmente en la oficina o en casa?"
- **(Argumentación basada en necesidades):** "Perfecto. Como la usas para viajes, esta taza es ideal porque es de acero inoxidable, mantiene el café caliente por horas y tiene una tapa hermética para que no se derrame."
- **(Cierre):** "¿Te parece que esta podría ser una buena opción para ti?" → **El empleador ve:** capacidad para descubrir necesidades, argumentar beneficios (no solo características) y cerrar de forma natural.

Conclusión desde el lado del Empleador

Para el empleador, el role-playing es una **inversión de tiempo que ahorra costes**.

- **Reduce el riesgo de una mala contratación:** Es más difícil fingir competencias en una simulación práctica que en una entrevista.
- **Protege la cultura de la empresa:** Permite ver si el candidato se comporta de acuerdo con los valores de la compañía (ej.: respeto, orientación al cliente).
- **Garantiza una mejor experiencia de onboarding:** Al contratar a alguien que ya ha demostrado habilidades básicas, la incorporación es más suave y rápida.

En esencia, es una de las formas más efectivas de asegurarse de que el candidato no solo *habla* el idioma del puesto, sino que puede *practicarlo*.