

Entrevista de trabajo Preguntas y Respuestas

Pregunta 1: Háblame de tí

Suele ser, si no la primera, al menos una de las **primeras preguntas que hace el reclutador**. Es una pregunta amplia que le permite identificar en qué aspectos te centras para dar tu respuesta, pues allí están justamente tus intereses. La recomendación es que ofrezcas una foto de ti para ese momento, desde el punto de vista profesional y mencionando con poco detalle algunos aspectos más personales. Evita repetir toda la historia que ya está descrita en el CV.

Ejemplo de respuesta para entrevista

Soy X (profesión) con 10 años de experiencia en la industria farmacéutica en las áreas comercial y de venta. Me apasiona el área comercial y diseñar propuestas para el desarrollo de nuevos negocios. Tengo experiencia en mercados internacionales, en la implementación de estrategias de venta y en la consolidación de equipos comerciales desde cero. Me caracterizo por ser analítico, planificado y con gran sentido de colaboración y trabajo en equipo.

Hoy en día busco nuevas oportunidades para continuar mi desarrollo y donde pueda igualmente ofrecer mi experiencia en el área. Tengo una familia que me apoya en esta nueva búsqueda y dispuesta a movernos a cualquier ciudad según lo requiera la empresa.

Pregunta 2: Hazme un resumen de tu experiencia

Si bien pudiera parecerse mucho a la pregunta No.-1, en esta pregunta el reclutador quiere conocer ese valor agregado que pudieras ofrecer en la nueva posición. Por ello, más que describir con detalle tu CV, deberás enfocarte en tus logros y el aprendizaje que has alcanzado con ellos, a fin de reflejar ese aporte que esperas ofrecer a la nueva compañía que te contrate.

Ejemplo de respuesta

Mi experiencia se concentra en 2 áreas fundamentales: crecimiento de las ventas y la identificación de nuevos negocios. En el área de ventas, he trabajado tanto en empresas nacionales como internacionales, donde he podido diseñar propuestas comerciales muy concretas que han significado un incremento importante en ventas. Por ejemplo (citar

algún logro asociado que hayas descrito en el CV). *Y con respecto a la identificación de nuevos negocios* (citar otro logro asociado descrito en el CV)

Pregunta 3: ¿Qué sabes de nosotros?

Para **responder a esta pregunta es fundamental investigar muy bien sobre la empresa**. Ahora bien, no basta con solo navegar en su página web, es importante también que busques noticias relacionadas con la empresa, así como conocer un poco más acerca de las empresas con las cuales compite, cuál es su producto “estrella”, cuáles son sus objetivos a mediano y largo plazo, qué cambios prevé dar en el futuro próximo, etc.

Al dar la respuesta, puedes mencionar la investigación realizada, dónde leíste tal información, pues con ellos reflejaras interés e iniciativa, así como compromiso por tu futuro empleo. Indica finalmente, los aspectos que te llaman más la atención y donde sabes que podrás agregar valor.

Ejemplo de respuesta en la entrevista de trabajo

Entiendo, por lo que he leído en varios portales y en su página web, que son una empresa de marketing digital que busca posicionarse como aliado de las empresas mediante proyectos que conecten de forma directa con el área comercial y sus objetivos de negocio. Sé que se encuentran en un proceso de expansión y por ello la búsqueda de nuevos talentos para la posición de X, y pienso que precisamente es aquí donde mi perfil encajaría bastante bien dada mi experiencia en (describir).

Pregunta 4: ¿Por qué quieres trabajar con nosotros?

Esta pregunta se la puede considerar una de las típicas **preguntas trampa en la entrevista**, debes tener mucho cuidado en no caer en la trampa de mencionar lo que esperas recibir de la empresa, es decir, mencionar que ellos ofrecen un buen sueldo, buenos beneficios, crecimiento profesional etc. El reclutador no quiere escuchar lo que te va a ofrecer (eso él ya lo sabe), lo que quiere es escuchar cuáles son aquellos aspectos del rol que te motivan y sobre los cuales sentirás un gran compromiso.

Ejemplo de respuesta

Un aspecto que me llamó mucho la atención del anuncio fue el desarrollo de nuevos negocios que se han propuesto, a partir de la expansión que tendrán para los próximos dos años. Esto significa nuevos retos, cambios, metas e innovación y es precisamente esto lo que más me motiva en un trabajo. No me siento cómodo en entornos rutinarios,

vengo de trabajar en entonos muy dinámicos y cambiantes y allí me desenvuelvo muy bien pues anticipo acciones que quizás otros no ven.

Por esto y por las características propias de la empresa, su ambiente laboral y valores, es que me interesa trabajar en su organización.

Pregunta 5: ¿Por qué crees que eres un buen candidato para esta posición?

O su variante **¿por qué deberíamos contratarte a tí?** Para responder a esta pregunta debes estudiar muy bien el anuncio o la oferta de empleo. A partir de ella, deberás identificar al menos 2 o 3 elementos claves de la posición que encajen con tu experiencia y donde claramente agregues valor, diferenciándote de otros candidatos.

Ejemplo de respuesta durante la entrevista

Entiendo que para esta posición buscan una persona con amplia experiencia en ventas, con responsabilidades de desarrollar nuevos negocios y capaz de liderar equipos internacionales. Pienso que soy un buen candidato dado que: (a continuación, ofrece ejemplos concretos de tu experiencia donde se evidencie que cumples con cada uno de los requisitos que has mencionado).

Si bien desde mi punto de vista mi perfil encaja con lo que buscan, entiendo igualmente que deberé aprender muchas cosas de sus políticas y forma de hacer las cosas, así como de sus procesos y otros factores claves a los cuales podré adaptarme con facilidad. (Con esto último muestras cierta humildad y disposición de aprendizaje pues no querrás demostrar un perfil arrogante y “sabelotodo”)

Pregunta 6: ¿Cómo te ves en 5 años?

En la pregunta **¿dónde te ves dentro de 5 años?** El reclutador necesita garantizar el ingreso de un empleado estable, o que al menos pueda dar resultados y ofrecer cierto ROI luego de la inversión que significa toda nueva contratación. Por ello, lo menos que puedas hacer es hablar de expectativas de ser autónomo/freelance, de crear tu propia empresa etc., pues el reclutador tendrá la percepción de que estará simplemente financiando tu nuevo negocio en lugar de contratar un empleado para los próximos años.

Concentra tu respuesta en nuevos retos y desafíos sin precisar posiciones específicas dentro de la organización.

Ejemplo de respuesta

Me veo ya consolidado en la posición, enfrentando nuevos retos, en continuo aprendizaje, con un equipo de trabajo sólido. La posición en la que esté en ese momento dependerá de las políticas de desarrollo de carrera de la empresa y sobre cómo mis resultados impacten en el negocio y vaya progresivamente agregando valor a la organización.

Pregunta 7: ¿Cuáles son tus principales fortalezas y debilidades?

Tu juicio crítico es lo que estará evaluando el reclutador con esta pregunta. Más allá de conocer lo que digas, es más bien cómo te observas a ti mismo, especialmente en función de lo que hayas demostrado o estés por demostrar en la entrevista.

Las **fortalezas en la entrevista** es lo más sencillo de exponer, no así las **debilidades**. Para éstas, cita al menos dos, indicando: cuál es (dale nombre), cómo te diste cuenta de que era una debilidad, el impacto negativo sobre tu trabajo o sobre otras personas, y cómo has venido trabajando en ellas para mejorar. Evita las típicas de "soy perfeccionista", "me cuesta decir que no" , o aquellas relacionadas con conocimientos (por ejemplo: *el inglés es una debilidad pues no lo hablo muy bien*) pues lo que busca el reclutador son debilidades y fortalezas asociadas a habilidades blandas.

Ejemplo de respuesta

Como fortalezas puedo indicar que soy muy organizado y planificado. Utilizo diversas herramientas para asegurar mi organización y la de mi equipo, y procuro dar mucha estructura y claridad a mis proyectos. También soy muy bueno en términos de comunicación pues logro hacer empatía, sé escuchar y me explico con facilidad a cualquier nivel de la organización.

Como debilidades, puedo decir que en ocasiones me enfoco mucho en los detalles, lo cual impacta en la velocidad de respuesta que pueda ofrecer, y en consecuencia, en la labor de otros que dependen de mí. Esto me lo hizo saber mi supervisor anterior, por lo que tracé un plan de mejora que consistió en (...). Reconozco que aún debo seguir mejorando, sin embargo, con este plan, ya no me excedo en los plazos de entrega.

Pregunta 8: ¿Por qué deseas cambiar de trabajo?

En la **pregunta del cambio de trabajo**, más allá de tus razones concretas o problemas que pudieras tener en tu trabajo actual, lo que verdaderamente quiere saber el reclutador es qué te motiva y qué te desmotiva en un trabajo. Con tus respuestas él sabrá si podrá ofrecer lo que aspiras y si no habrá un entorno que te limite exponer todo tu potencial. Sé honesto en tu respuesta, pero si estás cambiando por problemas en la empresa, evita personalizar, acusar o emitir juicios de valor sobre compañeros o jefes. Habla en términos generales sobre “las políticas de la empresa” o “el estilo de liderazgo”, etc.

Ejemplo de respuesta

Después de 5 años en la empresa estoy muy agradecido con todos los aprendizajes alcanzados, sin embargo, siento que ya me he consolidado en la posición y busco nuevos retos y desafíos que en la organización no hay ni se espera que se den. Los objetivos que se han establecido básicamente son similares a los de años anteriores, por lo que, desde el punto de vista de mayor crecimiento en mi rol, las opciones son bastante limitadas. Por ello creo que ha llegado el momento de buscar nuevos desafíos fuera de la empresa.

Pregunta 9: Llevas varios meses sin trabajar ¿qué has hecho en este tiempo?

Si te dedicaste a leer, a cuidar a tus hijos a hacer un curso de cocina no es lo relevante para el reclutador como sí lo es el por qué lo hiciste. Es decir, **el reclutador quiere escuchar que hubo una estrategia clara durante ese período**, el por qué y qué pasos diste para alcanzarla. No divagues en esta respuesta, no inventes excusas. Expresa con firmeza y seguridad tus objetivos durante este tiempo.

Ejemplo de respuesta

Efectivamente ya cumpla 10 meses sin trabajar. Cuando salí de la empresa decidí cumplir 2 objetivos: dedicar más tiempo a mis hijos y diseñar una clara estrategia de búsqueda de empleo pues no quería mantenerme en el sector.

Así que por las mañanas mientras mis hijas estaban en el cole, me dediqué a armar mi estrategia que incluyó la elaboración de mi CV, la identificación de empresas y posiciones en las cuales quería trabajar, así como realizar varios cursos on-line que pueden ver en mi CV. Y por las tardes, me dediqué a las tareas del hogar y a mis hijas. Pienso que han sido unos meses muy bien invertidos y ya me siento preparado para alcanzar el rol que aspiro.

Pregunta 10: Describe un proyecto exitoso en el que hayas participado

En esta pregunta de entrevista, más allá de conocer el éxito alcanzado, **el reclutador quiere conocer** los pasos que diste para llevar a cabo un proyecto, cómo resolviste los problemas que enfrentaste y cómo superaste obstáculos. El proceso que llevaste a cabo, el cómo, es lo más valioso para el reclutador en esta respuesta.

Ejemplo de respuesta a esta pregunta de entrevista

Situación /Tarea: *Cuando ingresé a la empresa, el proyecto X, que consistía en (describir muy brevemente de qué trataba) había quedado en stand by pues no estaba dando los resultados que se esperaban.*

Acción: *Dado que la idea original del proyecto me pareció muy buena pues ayudaría a mejorar nuestra venta para el cierre del año, decidí analizarlo e investigar qué era lo que no había funcionado. En una semana, preparé un plan que incluyó (describir las acciones llevadas a cabo) y pedí a mi jefe una reunión para presentarle dicho plan. Luego de un largo debate me permitió implementarlo.*

Resultado: *Al cabo de 3 meses de implementar el plan, comenzamos a ver los resultados y al 4to mes las ventas ya habían crecido en un 5%. Al cierre del año, me felicitaron y el proyecto recibió un reconocimiento como el mejor plan ejecutado en ese año.*

Pregunta 11: ¿Cuál ha sido el mayor reto que has enfrentado?

Lo clave para el reclutador con esta pregunta es identificar si eres capaz de superar obstáculos y cómo lo haces. Incluso entender qué es para ti “un reto”, cómo lo abor das, qué estrategias pones en práctica para resolver una situación y si logras el empoderamiento que se necesita para ello.

Ejemplo de respuesta a esta pregunta

Situación /Tarea: *Hace un año me asignaron un cliente que había dejado de comprar nuestro producto a raíz de un error que cometimos en la empresa en el área de calidad.*

Acción: *Lo primero que hice fue entender qué había sucedido en el pasado y cómo podría garantizar que no se repitiese nuevamente el error. También investigué sobre el producto de la competencia que estaba utilizando, costos, desventajas etc. Una vez realizado el análisis, solicité una cita que, por supuesto rechazó, pero insistí y al cabo de 2 semanas*

me recibió. El abordaje que llevé a cabo con el cliente consistió en generar gran empatía, y ganarme nuevamente su confianza mediante (describir)

Resultado: *Luego de 3 meses de visitas constantes al cliente y de recuperar su confianza, nos hizo una muy pequeña compra, pero al cabo de 6 meses ya se había cambiado completamente a nosotros como su proveedor principal.*

Pregunta 12: ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido en un trabajo?

El error en sí quizás no sea lo que más le interesa conocer al reclutador. Lo que verdaderamente quiere saber es tu capacidad de asumir las responsabilidades y consecuencias de un error, identificar la manera de superarlo y qué aprendizajes alcanzaste que te permitirán en el futuro no volverlo a cometer.

Ejemplo de respuesta

Situación /Tarea: *Cuando tenía dos meses de haber sido promocionada a la posición "X", debí entregar a la gerencia regional el presupuesto de "Y" del año siguiente.*

Acción: *Gran parte de dicho presupuesto ya había sido adelantado por mi antecesor, por lo que solo lo revisé superficialmente y lo envié. El error fue no haberlo validado con los dos directores de las diferentes unidades de negocio, quienes requerían se les incluyera en dicho presupuesto. Al no haberlos incluido se quedarían sin presupuesto, al menos hasta la primera revisión, cuando quizás ya sería tarde para iniciar sus actividades ya planificadas. En vista de ello, organicé varias reuniones con el área de finanzas, controlling y contabilidad para buscar alguna solución.*

Resultado: *Después de 2 semanas de intensas reuniones, análisis, negociaciones y conversaciones con la gerencia regional, logramos ofrecerles a los directores una solución que consistió en (...). Después de lo sucedido aprendí la importancia de validar este tipo de acciones con todos los involucrados y sobre todo hacer una revisión exhaustiva de todo presupuesto antes de enviarlo a la región.*

Pregunta 13: Describe una situación difícil que hayas enfrentado con un cliente.

Es una pregunta abierta que busca evaluar la competencia de orientación de servicio al cliente, por lo que puedes citar cualquier ejemplo de interacción con un cliente que haya resultado compleja. Esto incluye, desde un cliente exigente y difícil, hasta un error que

hayas cometido y que luego debiste asumir la responsabilidad y las consecuencias para retomar su confianza.

Lo importante es identificar los indicadores de conducta asociados a una buena atención al cliente: empatía, comunicación, escucha, identificación de necesidades, negociación, etc.

Ejemplo de respuesta

Situación /Tarea: *En mi anterior empresa tenía un cliente muy leal a nuestros productos pues confiaba en su calidad y en las negociaciones que alcanzábamos muy favorables para su negocio. Sin embargo, en una ocasión, no se le tomó en cuenta para una promoción especial y al enterarse a través de otro cliente se molestó mucho, llegando incluso a cancelar los pedidos de los próximos meses.*

Acción: *Si bien fue un error que se generó desde el sistema al no estar correctamente registrado, sentí que era mi responsabilidad e inmediatamente me reuní con mi jefe para plantearle algunos escenarios de negociación que analicé y que podría ofrecerle al cliente una vez me reuniese con él. Mi plan consistió en (describir la propuesta y plan de abordaje con el cliente haciendo énfasis en los indicadores de la competencia de orientación de servicio al cliente)*

Resultado: *Al cabo de varias semanas de reuniones y negociaciones con el cliente, pude recuperar su confianza y retomar sus pedidos de los siguientes meses.*

Pregunta 14: Háblame de un proceso de negociación que hayas llevado a cabo

En ocasiones los candidatos se frenan ante esta pregunta pues consideran que nunca han llevado a cabo un proceso de negociación, cuando en realidad los enfrentamos a diario.

Para responder a esta pregunta no tienes que recurrir a procesos de negociación complejos de ventas o de otro tipo con clientes, pueden ser acuerdos dentro de tu propio equipo de trabajo, discusiones para establecer directrices claras de cómo abordar un proyecto, etc.

El reclutador quiere conocer que sabes: persuadir a otros, utilizar argumentos válidos, exponer claramente pros y contras, hacer empatía, identificar el mejor escenario ganar-ganar, etc. Si ofreces un buen ejemplo, incluso llegarás a dar algunos indicadores de colaboración, trabajo en equipo, e incluso de liderazgo, con lo cual el reclutador quedará más que satisfecho con tu respuesta.

Ejemplo de respuesta

Situación /Tarea: *El año pasado, justo antes de comenzar el verano, un cliente solicitó un proyecto bastante complejo que debíamos desarrollar en el departamento en un plazo muy corto. Esto significaba una gran dificultad pues ya estaban organizadas las vacaciones de varios miembros del equipo y la redistribución de los proyectos en curso, pues no contábamos con que surgiría ninguna solicitud de entre los clientes considerando las fechas. Debido a que era un cliente muy importante que impactaría de manera especial en los resultados y la proyección del negocio, no podíamos rechazarlo.*

Acción: *Viendo el escenario, lo primero que hice fue reunir a todo el equipo y exponer la solicitud del cliente, así como motivarles a alcanzar entre todos un plan de trabajo en el que todos participasen lo más equitativamente posible, y al mismo tiempo, respetando a quienes ya tuviesen compromisos adquiridos para sus vacaciones y que no podría hacer cambios en sus fechas. Dejé en claro que el plan podía incluir negociar con el cliente un nuevo esquema de plazos de entrega, que, aunque significase trabajar en ello, al menos no lo haríamos con la celeridad que se nos exigía.*

Yo dirigí la reunión y generé 2 propuestas (describir brevemente). Posteriormente, me reuní con el cliente y le expuse (describir cómo fue el proceso de negociación con el cliente).

Resultado: *Al final, el cliente aceptó una de nuestras propuestas y logré distribuir el trabajo entre los miembros del departamento de forma equitativa. Por otra parte, quienes ya tenían sus vacaciones planificadas no tuvieron que cambiarlas, solo 2 personas lo hicieron, pero sin que les generase mayor inconveniente y de forma voluntaria. No fue fácil la negociación, pero fue muy satisfactorio poder asegurar el proyecto, y al mismo tiempo, que el equipo no se viese afectado de manera importante en sus planes y sus vacaciones de verano.*

Pregunta 15: Describe alguna situación compleja que hayas afrontado con algún supervisor o compañero de trabajo

Básicamente **con esta pregunta se busca comprender cómo gestionas los conflictos**, especialmente dentro del ambiente de trabajo. Por supuesto, debes buscar un ejemplo cuyo resultado haya sido favorable a todos y no haya generado impacto importante sobre el negocio o la estabilidad de tu trabajo u otros compañeros. Evita emitir juicios

de valor sobre las personas involucradas; por ejemplo, en lugar de decir que tu compañero era muy testarudo, di que *se mostraba poco flexible en sus argumentos*.

Ejemplo de respuesta

Situación /Tarea: *Cuando ocupaba la gerencia legal en la empresa anterior, mi supervisor inmediato, en una reunión del comité ejecutivo, propuso una reasignación de ciertos recursos para poder subsanar un cierre de trimestre bastante complejo que debíamos presentar a la región. Dicha propuesta implicaba hacer uso de un fondo de ahorro de los empleados en determinado mes que luego se cubriría al siguiente mes.*

Acción: *Si bien parecía solo un tema financiero, no estuve de acuerdo, pero decidí no exponerlo de manera abierta en la reunión. En su lugar, indiqué que se me diera un tiempo para analizarlo desde el punto de vista legal, aunque mi supervisor insistía que no había nada ilegal en ello. Al terminar la reunión, le pedí a mi jefe reunirnos y le expuse con claridad las razones por las cuales no me parecía lo más acertado a realizar.*

Mis argumentos fueron (describir) y la postura de mi jefe fue (describir haciendo especial énfasis en cómo gestionaste la conversación). Traté de hacer mucha empatía y transmitirle que comprendía su gran preocupación por el bien del negocio, pero al mismo tiempo le di a entender el trasfondo ético y el precedente que podíamos dejar si actuábamos de esa manera.

Resultado: *Luego de una reunión muy intensa y difícil, llegamos a un acuerdo que luego expusimos al comité. Si bien no se solucionó el tema del cierre del trimestre, sentí que pude exponer mis argumentos sin poner en evidencia a mi jefe delante de todo el comité, lo cual posteriormente me agradeció.*