



Guía práctica

¿Qué hay detrás de cada pregunta?

Descubre lo que realmente quiere saber
el reclutador y cómo responder

Bienvenido

Luego de más de 20 años realizando entrevistas de trabajo a lo largo de mi trayectoria en el área de recursos humanos, puedo decir con certeza que los mejores candidatos fueron aquellos que hicieron de la entrevista una conversación amena e interesante. ¿Cómo lo lograban? Era evidente el alto nivel de preparación que demostraban. Era una preparación integral que iba más allá de expresar con claridad su experiencia. Era además, la confianza y seguridad en saber hacia dónde querían ir, a dónde llegar, en qué tipo de empresa y por qué. Era la visión conjunta y alineada de ellos como profesionales y los valores de la empresa.

Comprender con precisión lo que el reclutador desea evaluar, parte de saber qué hay detrás de su pregunta. Por ello, en la presente guía, quiero darte algunas claves que te permitirán reconocer *la pregunta detrás de la pregunta*. Esto te facilitará enfocar claramente tu respuesta, transmitir confianza y reflejar un alto nivel de escucha hacia el entrevistador; con lo cual garantizarás el avance en el proceso de selección hacia el trabajo que sueñas.



La entrevista

En tan solo 60 minutos (tiempo promedio) al reclutador le corresponde la difícil tarea de conocer a una persona e identificar en ella la presencia o no de ciertas características (experiencia, conocimiento técnico, habilidades, etc.) que garantizarán el éxito en una posición.

Sin embargo, más difícil aún es para el candidato, lograr expresar en ese mismo tiempo, quién realmente es, y más aún, qué lo distingue de los 5, 8 o 10 candidatos más que compiten por la misma posición. ¿Cómo lograrlo? Pues el primer paso es, sin lugar a dudas, comprender con claridad la pregunta, más aún, qué se busca evaluar en ella.

“Lo más importante de la comunicación es escuchar lo que no se dice”

Peter Drucker



En un esfuerzo por agrupar las preguntas en categorías, y así facilitarte el poder distinguir lo que el entrevistador desea conocer de ti, he desarrollado la siguiente clasificación:

Clasificación de preguntas



1

Motivacionales

2

Técnicas

3

Ambiguas y generales

4

Por competencias

5

Meta-preguntas

Motivacionales

Aquí clasificamos aquellas preguntas orientadas a conocer cuáles son los elementos claves que te motivan del rol de la empresa o de un ambiente de trabajo. También, las respuestas que des, le permiten al entrevistador saber qué te impulsa a cambiarte de trabajo (si estás activo en este momento) o por qué has decidido buscar ese empleo en este momento de tu carrera profesional.

A título más personal, pudiera hacer preguntas acerca de tus hobbies y dedicación a tiempos de ocio, pues pudiera dar algunas ideas de tus rasgos de personalidad.

Ejemplos

- ¿Qué te llama la atención del rol?
- ¿Por qué has decidido optar por esta posición?
- ¿Qué conoces de la empresa?
- ¿Cuál es tu situación actual?
- ¿Por qué buscar empleo en este momento de tu carrera profesional?
- ¿Por qué deseas cambiar de empresa?
- ¿Qué buscas en un nuevo empleo?
- ¿Qué haces en tus tiempo libre?
- ¿Qué has escuchado sobre nuestra empresa?



Cómo responder

Al igual que para todas las preguntas, es importante responder con mucha honestidad, y en este caso se añade una razón adicional: el reclutador quiere asegurar que harás match con la posición, y a la vez, a ti te interesa ingresar en una empresa donde compagine muy bien con el ambiente de trabajo, su forma de trabajar, normas y políticas; por lo que es fundamental dejar en claro qué son aquellos factores que te motivan.

- ✓ Sobre el rol: indica al menos 3 aspectos que te gusten de la posición y por qué, haciendo especial énfasis en cómo crees que puedes aportar en él.
- ✓ De la empresa: indica los elementos de la misión, de los valores y del ambiente que te resultan atractivos para trabajar allí y cómo se alinean a tus propios valores personales. Obvia el tema salarial como un motivador ya que el reclutador podrá inferir que más adelante, ante una mejor oferta, decidas renunciar.
- ✓ Al hablar de lo que te gusta de la empresa, enfócate más sobre tu contribución hacia ella, en lugar de qué esperas obtener.
- ✓ Demuestra en tus respuestas que has investigado sobre la empresa y sobre el rol, con ello reflejarás interés, proactividad y compromiso. Menciona noticias de la empresa sobre las que hayas leído y curiosidad sobre conocer más.
- ✓ Evita hacer juicios de valor (aspectos negativos) de tu empresa actual que te motivan a cambiar. Por ejemplo, en lugar de decir *“Me quiero ir de la empresa porque no hay oportunidades de desarrollo”*, mejor di: *“Busco una empresa donde las políticas de desarrollo de la empresa sean diferentes, quizás más retadoras y que la estructura de la compañía así lo permita”*

Por lo general, este tipo de preguntas las realiza el supervisor del cargo, a fin de asegurar que conoces las herramientas, los sistemas y, además cuentas con conocimientos específicos que se requieren para ocupar la posición. Resultan ser preguntas muy específicas donde no hay espacio a dudas.

Usualmente las empresas establecen un nivel mínimo de dominio de dicho conocimiento, por ello es probable que pidan dar ejemplos concretos del uso de dichas herramientas o el contexto. Pudiera también la empresa hacer pruebas de conocimiento específico en la materia, más allá de hacer solo preguntas en la entrevista.

Ejemplos

- ¿Qué módulos de SAP manejas?
- ¿Qué herramientas de marketing digital dominas?
- ¿Cuál es tu nivel de conocimiento del idioma alemán?
¿Dónde y cómo lo aprendiste?
- Describe tus conocimientos en el proceso de Certificación ISO 9001
- Indica los equipos sobre los cuales ofrecías soporte técnico
- Exactamente ¿qué procesos financieros implementaste en la empresa?



Cómo responder

Siendo preguntas muy específicas, es importante responder de manera muy concreta, sin divagar o ampliar en exceso la respuesta pues de lo contrario, la ambigüedad y falta de foco puede generar desconfianza en el reclutador sobre el dominio que tengas de la herramienta, procedimiento o técnica.

Adicionalmente te recomiendo lo siguiente:

- ✓ Ante preguntas cerradas: cuando las preguntas estén orientadas a responder “sí” o “no”, evita hacer una amplia introducción antes de responder, pues puede reflejar que estás evadiendo la pregunta. Responde con toda honestidad “sí” o “no” y explica luego, pero comienza siempre dejando en claro si conoces o no, y si dominas o no, sin el usual “*mas o menos*”
- ✓ Si no conoces o dominas la herramienta sobre la cual te han preguntado, pero si otra bastante similar, explica las similitudes entre ambas y expón que tu aprendizaje sería bastante rápido por tener dicho conocimiento de base.
- ✓ Utiliza ejemplos concretos sobre cómo has aplicado la herramienta/técnica sobre la cual se te pregunta, para ilustrar mejor la forma en que aplicas el conocimiento que posees.
- ✓ Haz uso de términos técnicos que refuercen tu nivel de conocimiento sobre lo cual se te pregunta, pero sin saturar el discurso. Esto te permitirá utilizar palabras claves, y a la vez demostrar la capacidad de poder expresarte de forma clara y sencilla sin mostrar arrogancia sobre cuánto conoces del tema.

Ambiguas o generales

Identificamos dentro de esta categoría aquellas preguntas poco claras o precisas que inmediatamente al escucharlas salta a nuestra mente una pregunta “¿se refiere a...?” o “¿querrá decir...?”

Incluso, llegan a ser tan generales que se les puede dar más de un enfoque y dudamos cómo deberemos abordar la respuesta. Este tipo de preguntas suelen jugaros una mala pasada pues nos genera tal nivel de duda que incrementa nuestro nivel de ansiedad en la entrevista y, aún cuando estamos respondiendo seguimos pensando: “¿Será que estoy respondiendo lo que quiso preguntar?”

Veamos algunos ejemplos:

Ejemplos

- Háblame de ti
- ¿Cuáles son tus planes a futuro?
- ¿Qué opinas de la empresa?
- ¿Por qué estás aquí?
- Háblame de tu experiencia
- ¿Cómo es tu forma de trabajar?
- Descríbete



Ambiguas o generales

Cómo responder

Existen diversas razones por las cuales un entrevistador decide hacer este tipo de preguntas. En primer lugar, con una pregunta corta pero muy general, hace que el candidato hable de varios aspectos al mismo tiempo y así puede, el evaluador, obtener la mayor cantidad de información a partir de una sola pregunta. En segundo lugar, pudiera el entrevistador querer evaluar hacia dónde decides focalizar tu respuesta, qué nivel de foco das, cómo logras sintetizar la respuesta. Es decir, más allá del contenido, evaluará la forma.

Algunas recomendaciones que te ofrezco para responder a este tipo de preguntas son las siguientes:

- ✓ Antes de responder, decide hacia dónde focalizarás tu respuesta y cíñete a ello. De esta forma, evitaras divagar en una respuesta tan amplia que al final no aporte valor al entrevistador. Además, obligará a éste a focalizar mejor sus siguientes preguntas, o incluso a que replantee la pregunta de forma más precisa.
- Identifica si la pregunta está orientada a evaluar tus intereses, tus conocimientos/experiencia, o tus habilidades/competencias. Esto te permitirá darle una orientación clara a tu respuesta.

Por ejemplo,

- Preguntas como: *“¿Cómo es tu forma de trabajar?”* o *“Describe”* puedes orientarlas hacia destacar tus competencias
- Preguntas como: *“Háblame de ti”* o *“Háblame de tu experiencia”* puedes enfocarlas sobre tu experiencia, es decir, el perfil profesional que tienes en tu CV.
- Preguntas como *“¿Cuáles son tus planes a futuro?”*, *“¿Qué opinas de la empresa?”* o *“¿Por qué estás aquí?”* puedes orientarlas hacia cuales son tus principales motivadores.

Por competencias

Dentro de este grupo de preguntas encontramos aquellas que buscan conocer cómo se comportó el candidato en situaciones pasadas para así, inferir en mayor o menor grado, como actuará en el futuro.

Este tipo de preguntas evalúan competencias y son fáciles de identificar pues se concentran en eventos que ya sucedieron, por lo que los verbos utilizados serán siempre en pasado.

Veamos algunos ejemplos para algunas competencias:

Ejemplos

- **Organización y planificación:**
 - Cuéntame de alguna ocasión en la que te hayas enfrentado con prioridades en conflicto. ¿Cómo determinaste cuál era la primera prioridad al programar tu tiempo?
- **Orientación al cliente:**
 - Coméntame de alguna situación complicada con algún cliente o departamento que tú mismo lograste resolver. Cómo fue, qué hiciste, cómo lo hiciste.
- **Trabajo en equipo:**
 - Cuéntame una situación en la que debiste trabajar en equipo, o en la que se te asignó una tarea que debías llevar a cabo conjuntamente con otra persona o con su ayuda.



Por competencias

Cómo responder

La estructura ideal que debe tener esta respuesta es aquella donde se describan las 3 “C”: Contexto, Conducta, Consecuencia

- **Contexto:** es la descripción acerca de lo que sucedía en ese momento, lo que motivó a que actuases de determinada manera. El por qué de tu acción.
- **Conducta:** es lo que TU hiciste, qué acciones tomaste frente a la situación que se te presentó
- **Consecuencia:** es el impacto que tuvo tu acción, o la resolución del evento, es decir, qué pasó al final.

A continuación te doy un ejemplo:

Pregunta: *Coméntame sobre alguna situación difícil que te haya tocado, o un obstáculo que hayas tenido que superar en tu trabajo*

Respuesta:

- **Contexto:** *“Cuando comencé en el trabajo, no conocía para nada el producto. No sabía cómo funcionaba ni sus beneficios. Estaba completamente perdido.”*
- **Conducta:** *“La primera semana de trabajo me dediqué a buscar por internet y a revisar todos los manuales e instructivos sobre el producto. Me llevé mucha información a casa, y al llegar del trabajo estudiaba todo el material”*
- **Consecuencia:** *“Al cabo de 2 semanas, mi gerente me dijo que me puse al día con los productos más rápidamente que los otros representantes de mi región, y me pidió que hiciera una presentación en nuestra reunión mensual regional”*

Meta-preguntas

Hay preguntas que parecieran ser muy claras, sin embargo, detrás de ellas hay una inquietud muy particular que el reclutador desea aclarar. Por ello, debemos preguntarnos qué hay detrás de la pregunta en sí, qué busca evaluar el entrevistador.

Por supuesto, no todas las preguntas son así y no todos los reclutadores las formulan, sin embargo, es importante que estés muy alerta para identificar el centro mismo de la pregunta y focalizar tu respuesta con claridad.

Te doy a continuación algunos ejemplos y la respuesta que pudieras ofrecer para cada una:

Ejemplos

- ¿Cuáles son tu fortalezas y tus debilidades?
- ¿Dónde te ves en 5 años?
- Háblame de ti.



Cómo responder

➤ ¿Cuáles son tus fortalezas y tus debilidades?

A primera vista, pareciera ser una pregunta muy clara y precisa. Sin embargo, si ya te la han formulado en anteriores entrevistas, habrás notado que no está entre las primeras preguntas que hace el reclutador. Eso es así, porque ya el entrevistador se ha hecho una idea de cuáles podrían ser tus fortalezas y tus debilidades, en función de lo que ya han ido conversando acerca de tu experiencia. Entonces ¿qué quiere saber el reclutador?, quiere conocer si posees un adecuado juicio crítico, si eres capaz de reconocer las debilidades que ya él ha visto y cuáles fortalezas sabes que tienes.

Por lo anterior, es fundamental que tengas identificadas al menos 3 fortalezas y 2 debilidades, bien pensadas y que vayan en consistencia con lo que hasta ese momento has descrito sobre ti.

- Con respecto a las fortalezas, no te limites a nombrarlas, ofrece un ejemplo y haz el puente con alguna responsabilidad del rol que garantizará su ejecución gracias a ella.
- En cuanto a las debilidades, indica 3 elementos: ¿cómo identificaste dicha debilidad en ti? (menciona si fue a través de un feedback de tu jefe o de un colega, lo cual demuestra tu capacidad de escucha activa) ¿qué impacto tiene en otros? (refleja con ello que comprendes las consecuencias negativas) ¿qué plan has hecho para superarla? (con lo cual expresas tu preocupación por mejorar)

Cómo responder

➤ ¿Dónde te ves en 5 años?

Muchas personas tienden a creer que detrás de esta pregunta el reclutador busca asegurar que tienen frente a sí un candidato con altas aspiraciones y no a una persona conformista que desee mantenerse en el mismo rol. Esto no necesariamente es así. Detrás de la pregunta está la inquietud por saber si se está frente a una persona que dure un buen tiempo en la empresa, o alguien que al poco tiempo ya se quiera mover a otra posición, o aspire de manera irreal un cargo gerencial que a todas luces no se logra con solo decir: *“quiero ser Gerente en 5 años”*

Dos cosas son claras detrás de esta pregunta:

- 1) Deberás ser realista
- 2) Deberás alinearte a las políticas de desarrollo de carrera que existan en la empresa

Para ello (algunos tips):

- Evita mencionar una posición o cargo en concreto
- Utiliza la palabra “consolidar” para expresar que ya en 5 años habrás *consolidado* conocimientos y competencias relacionadas con el área a la cual perteneces
- Haz referencia a la importancia de estar alineado con las políticas de plan de carrera que puedas establecer con la empresa y Recursos Humanos
- Sé honesto. Si no sabes: dilo. Si no te imaginas haciendo otro rol: dilo. Pero no dejes de expresar tu compromiso hacia la empresa, independientemente de la posición que ocupes en 5 años.

Cómo responder

➤ ¿Háblame de ti?

Ya mencioné esta pregunta dentro del grupo de preguntas ambiguas y generales; sin embargo, puede ser también una meta pregunta.

Lo primero que te viene a la mente al escuchar esta pregunta es: *“quiere que le hable de mi vida personal?”*, *“¿será que le hablo de mi familia?”*, *“¿será de mí como trabajador?”*, etc. Precisamente aquí está el detrás de la pregunta, es decir, el enfoque que decidirás darle a la respuesta será reflejo de tus valores, de lo que es importante para ti, de lo que te preocupa y de tus fortalezas.

Como en muchas preguntas, no existen respuestas correctas o incorrectas, todo dependerá del enfoque que desees darle solo procura:

- Ser honesto
- Expresar lo que consideras es más importante para ti (tanto a nivel personal como laboral). La empresa desea contratar un ser humano, con familia, gustos, preocupaciones y fortalezas.
- Concentrarte en un máximo de 3 aspectos que desarrollarás a lo largo de la respuesta, con lo cual evitarás divagar en varios temas a la vez
- Demostrar confianza y seguridad
- Sonreír.

HRQH mentoring

Prepara tus respuestas

¡Éxito!