PERFILA · PREPARAR ENTREVISTA

Guía de entrevista con el método STAR

Cómo responder las preguntas de comportamiento con una historia clara, un ejemplo completo y los errores que más restan.

Las preguntas de comportamiento («cuénteme de una vez que...») se responden mejor con una historia corta en cuatro partes. Prepara cinco historias antes de la entrevista y adáptalas a cada pregunta.

El método STAR

S · Situación: El contexto en una o dos frases: dónde estabas y qué pasaba. Sin rodeos.

T · Tarea: Lo que te correspondía a ti: tu responsabilidad, no la del equipo.

A · Acción: Lo que hiciste tú, en primera persona y con verbos concretos: analicé, propuse, organicé, negocié.

R · Resultado: Qué cambió gracias a tu acción, con una cifra si la tienes, y qué aprendiste.

Ejemplo

Pregunta: «Cuénteme de una vez que resolvió un problema con un cliente.»

S. En la ventanilla de radicación se acumulaban quejas por respuestas tardías. T. Me pidieron organizar el seguimiento de los términos. A. Armé en Excel un control con la fecha de vencimiento de cada petición y alertas por color, y propuse una revisión diaria de diez minutos. R. En dos meses no volvimos a responder fuera de término y las quejas por demora bajaron a la mitad.

Errores que restan puntos

Error frecuente: Hablar en plural todo el tiempo («hicimos», «logramos»): quien entrevista quiere saber qué hiciste tú.

Error frecuente: Quedarse en la situación y no llegar al resultado: la mitad del valor de la respuesta está en la R.

Error frecuente: Inventar cifras o logros: una pregunta de seguimiento lo deja en evidencia.

Checklist del día de la entrevista

☐ Lee otra vez la vacante y la hoja de vida que enviaste.

☐ Ten listas tus cinco historias STAR y dos preguntas para hacerle a la empresa.

□ Si es virtual, prueba antes la cámara, el micrófono y el enlace; busca un lugar con buena luz y sin ruido.

□ Llega (o conéctate) diez minutos antes.

□ Al terminar, envía un correo corto de agradecimiento.