

Formato de Historias de Logros SBAR para Entrevistas

Muchos empleadores utilizan preguntas de comportamiento en las que se le pide que exponga **ejemplos concretos** de su éxito como empleado. Al responder, debe utilizar ejemplos de su experiencia laboral anterior o de cualquier entorno en el que haya tenido éxito en el trabajo.

Ejemplos de preguntas de comportamiento

- Deme un ejemplo de una ocasión en la que tuvo que hacer malabarismos con múltiples tareas.
- Hábleme de un momento en el que su trabajo o una idea suya fueron criticados.
- Describa un problema difícil al que haya tenido que enfrentarse y cómo lo resolvió.
- Describa una situación en la que tuvo que trabajar bajo presión y cómo reaccionó.
- Describa una ocasión en la que demostró iniciativa.
- Hábleme de una ocasión en la que metió la pata.
- Describa una situación en la que se vio desafiado. ¿Cómo lo resolvió?

Responder a las Preguntas Basadas en el Comportamiento

Las respuestas contundentes a las preguntas de comportamiento describen **situaciones concretas** en las que **tus acciones** son el centro de atención. Al formular preguntas basadas en el comportamiento, los empleadores intentan obtener una "visión" de usted como trabajador. A menudo, las preguntas de comportamiento se refieren a "temas" específicos requeridos por el puesto, como: gestión del tiempo, trabajo en equipo, iniciativa, capacidad de organización y comunicación, etc.

Una estrategia para responder a las preguntas basadas en el comportamiento es utilizar la fórmula S.O.A.R. (Situación, Obstáculos, Acciones, Respuesta). Utilizar S.O.A.R. garantiza una respuesta completa y concisa. A continuación se muestra un ejemplo de cómo podría responder un entrevistado a una pregunta en formato S.O.A.R.

Situación	Describa la situación en la que se encontraba y la tarea que debía realizar. Debe describir un acontecimiento o situación concretos, no una descripción generalizada de lo que ha hecho en el pasado. Asegúrese de dar suficientes detalles para que el entrevistador lo entienda. Esta situación puede ser de un trabajo anterior, de una experiencia de voluntariado o de cualquier acontecimiento relevante.
Barreras	Describa los retos o barreras a los que se enfrentó, como falta de presupuesto, políticas difíciles, falta de tiempo, compañeros de trabajo poco cooperativos, etc.
Acción que tomó	Describa la acción que llevó a cabo y asegúrese de mantener el foco en usted. Incluso si está hablando de un proyecto o esfuerzo de grupo, describa lo que hizo usted, no los esfuerzos del equipo. No cuente lo que podría hacer, cuente lo que hizo.

Resultados obtenidos	¿Qué ocurrió? ¿Cómo terminó el acontecimiento? ¿Qué consiguió? ¿Qué aprendió?
---------------------------------	--

Pregunta de la Entrevista:

«Cuénteme alguna ocasión en la que haya tenido que tratar con un cliente difícil. ¿Cómo manejó la situación y qué ocurrió?».

Situación «Mientras trabajaba como comercial para la empresa XYZ, me asignaron una cuenta que había sido mal gestionada por nuestra empresa en el pasado. Cuando esta clienta vino a hacer un nuevo pedido grande, estaba enfadada, expresando su insatisfacción con el servicio anterior y nos pidió que le garantizáramos un trabajo superior esta vez.»

Obstáculos «Quería mantener esta relación con el cliente, pero también no prometer un servicio que no pudiéramos prestar y agravar el problema. Se trataba de un producto o servicio difícil de entregar para mi empresa».

Acción «Programé una reunión con mi supervisor y revisamos su pedido, identificando los posibles escollos, lo que nos llevó a ajustar los servicios que podíamos prestar. Después devolví la llamada a la clienta, negocié un nuevo contrato y se lo envié por fax».

Resultado «Aunque la clienta estaba un poco decepcionada porque no podíamos proporcionarle todo lo que quería, agradeció que fuera sincero sobre lo que podíamos hacer. Al final ambas partes quedaron contentas».

No se frustre si el entrevistador le interrumpe para hacerle preguntas de sondeo que mejoren su comprensión de su estilo de trabajo. Esto le dará la oportunidad de aclarar su respuesta.