



## EJEMPLOS DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

### Preguntas sobre equipos o grupos de trabajo:

- ¿Puedes trabajar en equipo?
- Hábleme de un proyecto de equipo en el que trabajó.
- Describa un proyecto que requirió aportaciones de personas de diferentes niveles de la organización.
- Comparta una experiencia de trabajo en equipo gratificante.
- Hábleme de un momento en el que trabajó con un miembro del equipo difícil.
- Deme un ejemplo de un proyecto en equipo que fracasó.
- Hábleme de alguna ocasión en la cual asumió un papel de liderazgo.
- Hable de un momento en el que tuvo que trabajar en estrecha colaboración con alguien cuya personalidad era muy diferente a la suya.
- Deme un ejemplo de un momento en el que se enfrentó a un conflicto mientras trabajaba en un equipo. ¿Cómo manejó la situación?
- Describa un momento en el que logró establecer una relación con alguien importante. ¿Cómo finalmente lo logró?
- Todos cometemos errores que desearíamos poder corregir. Hábleme de una ocasión en la que le hubiera gustado haber manejado una situación de manera diferente con un compañero de trabajo.
- Cuénteme acerca de un momento en el que necesitó obtener información de alguien que no fue muy receptivo. ¿Qué hiciste?
- Describa una situación en la que otras personas con las que estaba trabajando en un proyecto no estuvieran de acuerdo con sus ideas. ¿Cómo manejó la situación?
- Hábleme de un momento en el que trabajó con una persona que no estaba haciendo su parte del trabajo. ¿Cómo lo manejó?
- Describa una situación en la que tuvo que llegar a un compromiso o ayudar a otros a transigir. ¿Cuál fue tu papel? ¿Qué pasos tomó? ¿Cuál fue el resultado?
- Hábleme de un momento en el que tuvo que trabajar con un equipo de trabajo con el cual no se llevaba bien. ¿Qué sucedió? ¿Qué papel tomó? ¿Cuál fue el resultado?

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- ¿Cuál fue el mayor error que cometió al delegar un tarea como parte de un proyecto de equipo?
- Hábleme de un momento en el que resolvió una disputa entre los miembros del equipo. ¿Cómo hizo para identificar el problema? ¿Cuál fue el resultado?
- ¿Cuál ha encontrado que es la parte difícil de ser miembro, no líder, de un equipo? ¿Cómo manejaste esto?

### Preguntas sobre habilidades de liderazgo

- Hábleme de un momento en que demostró habilidades de liderazgo.
- Hábleme de un momento en que tomó la iniciativa de un proyecto difícil.
- ¿Cuándo ha delegado de manera efectiva?
- Describa un momento en el que lideraste con el ejemplo.
- ¿A quién ha entrenado o asesorado para lograr el éxito?
- Hábleme de un momento en que dirigió una reunión importante.
- ¿Cuénteme sobre un proyecto en equipo en el cual tuvo que encargarse del proyecto? ¿Qué hizo? ¿Cuál fue el resultado?
- Describa su papel de liderazgo fuera del contexto del trabajo. ¿Por qué le dedicó de su tiempo? ¿Cómo se sintió al respecto?
- ¿Cuál es el grupo más difícil que ha tenido que liderar? ¿Cuáles fueron los obstáculos? ¿Cómo manejó la situación?
- ¿Cuál ha sido su mayor logro de su liderazgo en un entorno profesional? Hable sobre los pasos que tomó para alcanzarlo.
- ¿Cuáles han sido los mayores obstáculos que ha enfrentado para formar o hacer crecer un equipo de trabajo?
- Describa un momento en el que no solo haya sido responsable de liderar un equipo de personas, sino también de hacer el mismo trabajo que los miembros de su equipo. ¿Qué hiciste para equilibrar tu tiempo?
- Ofrece un ejemplo de cuando tuviste que mostrar un buen liderazgo.

### Preguntas de comportamiento relacionadas con el conflicto:

- Cuénteme sobre un proyecto de equipo en el cual tuvo que trabajar con alguien difícil.
- Hábleme de un momento en que tuvo un conflicto en el trabajo.

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- Dé un ejemplo de una ocasión en la que tuvo que responder a un gerente, cliente o compañero de trabajo descontento.
- Cuénteme sobre un momento en el que no estuvo de acuerdo con una regla o enfoque.

### Preguntas de comportamiento para la solución de problemas:

- Cuénteme sobre una situación en la que tuvo que resolver un problema difícil.
- Describa una situación en la que encontró una forma creativa de superar un obstáculo.
- Cuénteme acerca de un momento en que identificó una necesidad y fue más allá del llamado del deber para hacer las cosas.
- Hábleme de un momento en el que se le ocurrió un nuevo enfoque para un problema.
- ¿Cuál es la idea más innovadora que ha implementado?
- Cuénteme acerca de dos mejoras que haya realizado en los últimos seis meses.
- ¿Cuál fue la mejor idea que se le ocurrió en su último trabajo?
- Describa un momento en el que anticipó problemas potenciales y desarrolló medidas preventivas.
- Describa un momento en el que enfrentó un obstáculo significativo para tener éxito con un proyecto de trabajo o actividad importante.
- Cuéntame sobre un momento en el que tuvo que analizar información y hacer una recomendación.
- Cuénteme sobre una situación en la que tuvo que resolver un problema difícil. ¿Qué hizo? ¿Cuál fue el resultado? ¿Qué le hubiera gustado haber hecho de manera diferente?
- ¿Qué pasos sigue para estudiar un problema antes de tomar una decisión? ¿Por qué?
- Dame un ejemplo de un momento en el que usaste tus habilidades de búsqueda de hechos para resolver un problema.
- Hábleme de un momento en el que se le haya pasado por alto una solución obvia a un problema.
- Describa un momento en el que anticipó problemas potenciales y desarrolló medidas preventivas.
- Cuénteme sobre una situación en la que tuvo que resolver un problema difícil.
- Hábleme de un momento en el que se perdió una solución obvia a un problema.
- Deme un ejemplo de un problema que enfrentó en el trabajo y cuénteme cómo lo resolvió.

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- Deme un ejemplo específico de un momento en el que utilizó el buen juicio y la lógica para resolver un problema.

### Capacidad de análisis

- Describa el proyecto o situación que mejor demuestre sus habilidades analíticas. ¿Cuál fue su papel?
- Háblame de un momento en el que tuvo que analizar información y hacer una recomendación. ¿Qué tipo de proceso hizo en su mente? ¿Se aceptó la recomendación? Si no es así, ¿por qué?

### Preguntas de comportamiento relacionadas con las habilidades de cara al cliente:

- Encuentre un ejemplo de un momento en el que representó con éxito a su empresa o equipo de trabajo y brindó un servicio al cliente excepcional.
- Describa un momento en el que fue especialmente importante causar una buena impresión en un cliente. ¿Cómo lo hizo?
- Deme un ejemplo de un momento en el que **no** cumplió con las expectativas de un cliente. ¿Qué sucedió y cómo intentó rectificar la situación?
- Cuénteme sobre un momento en el que se aseguró de que un cliente estuviera satisfecho con su servicio.
- Describa un momento en el que tuvo que interactuar con un cliente difícil. ¿Cuál fue la situación y cómo la manejó?
- Cuando trabaja con una gran cantidad de clientes, es complicado brindar un servicio excelente a todos ellos. ¿Cómo puede priorizar las necesidades de sus clientes?
- ¿Cuándo ha tenido que lidiar con un cliente furioso? ¿Qué hizo? ¿Cómo terminó la situación?
- Hábleme de una vez que haya "heredado" un cliente. ¿Qué pasos tomó para establecer una buena relación con este? ¿Qué hizo para ganarse su confianza?
- ¿Cómo ha manejado una situación en el pasado en la que su cliente cambió el resumen o "cambió las metas"?
- Dé un ejemplo de una ocasión en la que hizo todo lo que tenía a su alcance para asegurarse de que un cliente recibiera el mejor servicio por parte de usted y de la organización. ¿Cuál fue la reacción del cliente?
- ¿Cuándo se ha arriesgado a defender a un cliente? ¿Qué sucedió?

**Capacidad para adaptarse**

- ¡Los tiempos de confusión finalmente son buenos para algo! Piense en una crisis laboral reciente que haya superado con éxito. Incluso si su navegación no se sintió exitosa en ese momento, encuentre una lección o un lado positivo de la situación.
- Hábleme de un momento en el que estuvo bajo mucha presión. ¿Qué estaba pasando y cómo lo superó?
- Describa un momento en el que su equipo de trabajo o empresa estaba experimentando algún cambio. ¿Cómo te impactó eso y cómo te adaptaste?
- Cuénteme sobre el primer trabajo que haya tenido. ¿Qué hizo para aprender las tareas?
- Deme un ejemplo de un momento en el que tuviste que pensar en mover tus pies para poder salir delicadamente de una situación difícil o incómoda.
- Hábleme de una vez que haya fallado. ¿Cómo lidiaste con esta situación?
- Hábleme de una situación en la que haya tenido que adaptarse a cambios sobre los que no tenía control. ¿Cómo lo manejó?
- Hábleme de un momento en el que tuvo que adaptarse al estilo de trabajo de un colega para completar un proyecto o lograr sus objetivos.
- ¿Cómo fue tu transición de la escuela secundaria a la universidad? ¿Enfrentó algún problema en particular? ¿Cómo lo manejó?

**Habilidades de manejo del tiempo**

- Describa un momento en el que hizo malabarismos con múltiples responsabilidades, organizó todo (perfectamente) y completó todo antes de la fecha límite.
- Cuénteme acerca de un momento en el que tuvo que ser muy estratégico para cumplir con todas sus principales prioridades.
- Describa un proyecto a largo plazo que gestionó o manejó. ¿Cómo logró que todo avanzara de manera oportuna?
- A veces, simplemente no es posible hacer todo en su lista de tareas pendientes. Hábleme de un momento en que sus responsabilidades se volvieron un poco abrumadoras. ¿Qué hizo?
- Cuénteme acerca de una ocasión en la que se estableció una meta. ¿Cómo se aseguró de cumplir su objetivo?
- Deme un ejemplo de un tiempo en el que manejó numerosas responsabilidades. ¿Cómo manejó eso?

### **Habilidades de comunicación**

- Presente una historia sobre la comunicación, ya que no es solo una parte de la mayoría de los trabajos; es parte de la vida diaria. Describa su proceso de pensamiento o preparación.
- Deme un ejemplo de un momento en el que pudo persuadir con éxito a alguien para que viera las cosas a su manera en el trabajo.
- Describa un momento en el que fue el experto técnico residente. ¿Qué hizo para asegurarse de que todos pudieran entenderse?
- Hábleme de un momento en el que tuvo que depender de la comunicación escrita para transmitir sus ideas a su equipo.
- Dame un ejemplo de una ocasión en la que tuviste que explicar algo bastante complejo a un cliente frustrado. ¿Cómo manejaste esta delicada situación?
- Cuénteme acerca de una presentación exitosa que dio y por qué cree que fue un éxito.
- Cuénteme acerca de una experiencia exitosa reciente al hacer un discurso o una presentación.
- ¿Cuándo ha tenido que presentarse a un grupo de personas con poca o ninguna preparación? ¿Qué obstáculos enfrentó? ¿Cómo los manejó?
- ¿Alguna vez ha tenido que “vender” una idea a sus compañeros de trabajo? ¿Cómo lo hizo?
- Deme un ejemplo de un momento en el que pudo comunicarse con éxito con otra persona, incluso cuando esa persona no le haya gustado personalmente (o viceversa).
- ¿Qué obstáculos o dificultades ha enfrentado alguna vez para comunicar sus ideas a un gerente?
- Cuénteme acerca de un momento en el que tuvo que usar sus habilidades de comunicación escrita para transmitir un punto importante.
- ¿Cuándo ha elegido comunicar un mensaje en particular en persona en lugar de hacerlo por correo electrónico, a pesar de que el canal de correo electrónico habría sido mucho más rápido?

### **Motivación y valores**

- Hábleme del logro profesional que le sirve como mayor fuente de orgulloso.
- Describa un momento en el que vio algún problema y tomó la iniciativa de corregirlo en lugar de esperar a que alguien más lo hiciera.
- Hábleme de un momento en el que trabajó bajo una estrecha supervisión o una supervisión extremadamente relajada. ¿Cómo manejó eso?

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- Deme un ejemplo de un momento en el que pudo ser creativo con tu trabajo. ¿Qué fue emocionante o difícil en ese proceso?
- Cuénteme sobre un momento en el que no estuvo satisfecho con su trabajo. ¿Qué se podría haber hecho para mejorarlo?

### Toma de decisiones

- Cuénteme sobre un momento en el que tuvo que tomar una decisión sin toda la información que necesitaba. ¿Cómo lo manejó?
- Deme un ejemplo de un momento en el que tuvo que ser rápido para tomar una decisión. ¿Qué obstáculos enfrentó?
- ¿Cuál es la decisión más difícil que ha tenido que tomar en el trabajo? ¿Cómo llegó a su decisión? ¿Cuál fue el resultado?
- Deme un ejemplo de una decisión comercial que tomó y que finalmente lamentó. ¿Qué sucedió?

### Habilidad para manejar el estrés.

- ¿Cuál ha sido la situación más estresante en la cual se ha encontrado en el trabajo? ¿Cómo lo manejó?
- ¿Qué ha hecho en el pasado para evitar que una situación se vuelva demasiado estresante para usted o sus colegas?
- Describa un momento en el que se enfrentó a una situación estresante que demostró sus habilidades de afrontar este tipo de situación.
- Describa un momento en el que se enfrentó a problemas o tensiones en el trabajo que pusieron a prueba sus habilidades de manejar el estrés. ¿Qué hizo?

### Atención a los detalles

- ¿Qué proceso utiliza para verificar que tiene los detalles correctos de un cliente?
- Deme un ejemplo de una vez que descubrió un error que un compañero de trabajo pasó por alto. ¿Qué hiciste? ¿Cuál fue el resultado?
- Cuénteme acerca de un momento en que se sintió confundido por la solicitud de un cliente. ¿Qué pasos tomó para aclarar las cosas?

### Creatividad

- ¿Cuándo fue la última vez que pensó “fuera de la caja” y cómo lo hizo? ¿Por qué?
- Cuénteme sobre un problema que haya resuelto de una manera única o inusual. ¿Cuál fue el resultado? ¿Estuvo contento o satisfecho con el resultado?

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- Deme un ejemplo de cuando alguien le trajo una nueva idea que fuera extraña o inusual. ¿Qué hizo?
- ¿Cuándo ha aportado una idea innovadora a su equipo? ¿Cómo fue recibido?

### El establecimiento de metas

- Dame un ejemplo de una meta profesional importante que te hayas fijado y cuéntame cómo la alcanzaste. ¿Qué obstáculos encontraste? ¿Cómo superó los obstáculos?
- Cuéntame sobre una meta profesional que te propusiste y que no alcanzaste. ¿Cómo le hizo sentir?
- ¿Cómo ha logrado establecer metas a corto plazo y metas a largo plazo para usted o su equipo de trabajo? ¿Qué pasos tomó en el camino para mantenerse responsable?
- Deme un ejemplo de una meta importante que tuvo que establecer y cuéntame sobre su progreso para alcanzar esa meta.
- Deme un ejemplo de un momento en el que se estableció una meta y pudo cumplirla o lograrla.

### Iniciativa

- Describa un proyecto o idea (no necesariamente el suyo) que se implementó principalmente gracias a sus esfuerzos. ¿Cuál fue su papel? ¿Cuál fue el resultado?
- Describa una situación en la que reconoció un problema potencial como una oportunidad. ¿Qué hizo? ¿Cuál fue el resultado? ¿Qué le hubiera gustado haber hecho de otra manera, si es que le hubiera gustado hacer algo?
- Cuéntame sobre un proyecto que inició. ¿Qué hizo? ¿Por qué? ¿Cuál fue el resultado? ¿Quedó satisfecho con el resultado?
- Hábleme de un momento en que su iniciativa provocó un cambio.
- ¿Cuál ha sido la mejor idea que se le ha ocurrido durante su carrera profesional?

### Integridad / honestidad

- Discuta un momento en el que su integridad fue puesta a prueba. ¿Cómo lo manejaste?
- Hábleme de un momento en que experimentó una pérdida por hacer lo correcto. ¿Cómo reaccionaste?
- Cuéntame sobre una situación comercial en la que sintió que la honestidad era inapropiada. ¿Por qué? ¿Qué hiciste?
- Dé un ejemplo específico de una política que cumplió con la cual no estuvo de acuerdo. ¿Por qué?



### Habilidades interpersonales

- Dé un ejemplo de cuando tuvo que trabajar con alguien con quien era difícil llevarse bien. ¿Cómo / por qué fue difícil esta persona? ¿Cómo lo manejó? ¿Cómo progresó la relación?
- Describa una situación en la que se encontró lidiando con alguien a quien no le agradaba. ¿Cómo lo manejó?
- Describa una decisión impopular que haya tomado recientemente. ¿Cómo fue recibido? ¿Cómo lo manejó?
- ¿Cuáles son, en su opinión, los ingredientes claves para guiar y mantener relaciones comerciales exitosas? Deme ejemplos de cómo ha hecho que estos funcionen para usted.
- Deme un ejemplo de un momento en el que pudo comunicarse con éxito con otra persona, incluso cuando esa persona no le haya gustado personalmente (o viceversa). ¿Cómo manejó la situación?
- Hábleme de un momento en el que tuvo que trabajar en equipo con alguien con quien no se llevaba bien. ¿Qué sucedió?
- Describa una situación en la que tuvo un conflicto con otra persona y cómo lo manejó. ¿Cuál fue el resultado? ¿Cómo te sentiste al respecto?

### Planificación y organización / gestión del tiempo

- Describa una situación que requirió que hicieras varias cosas al mismo tiempo. ¿Cómo lo manejaste? ¿Cuál fue el resultado?
- ¿Cómo prioriza proyectos y tareas al programar su tiempo? Deme algunos ejemplos.
- Cuénteme sobre un proyecto que planificó. ¿Cómo organizó y programó las tareas? Cuénteme su plan de acción.
- ¿Cuándo un proyecto o evento que organizó no salió según lo planeado? ¿Qué sucedió? ¿Por qué? ¿Cómo te sentiste?

### Ventas / Negociación

- Hábleme de su éxito anterior en la creación de una base de clientes desde un principio. ¿Qué pasos tomó?
- ¿Cuál es su mayor logro relacionado con las ventas hasta la fecha? ¿Qué pasos llevaron al resultado final?
- Describa un momento en el que convenció a un cliente que se resistía a utilizar sus servicios.
- ¿Cuál fue la negociación profesional más estresante en la que se ha visto envuelto? ¿Cómo lo manejó?

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- Describa una situación en la que pudo utilizar la persuasión para convencer con éxito a alguien de que viera las cosas a su manera.

### Tenacidad / resiliencia

- Cuénteme sobre un revés particular relacionado con el trabajo que haya enfrentado. ¿Cómo lo manejó?
- ¿Cuándo se ha encontrado alguna vez en una situación competitiva profesionalmente? ¿Cómo la manejó?
- ¿Cuándo ha visto que su tenacidad o resiliencia realmente dan sus frutos en un entorno profesional? ¿Cuál fue el resultado?

### Otras preguntas:

- Cuénteme sobre un momento en el que tuvo que usar sus habilidades de presentación para influenciar la opinión de alguien.
- Deme un ejemplo específico de un momento en el que tuvo que cumplir con una política con la que no estaba de acuerdo.
- Por favor, analice un documento escrito importante que se le solicitó completar.
- Hábleme de un momento en el que tuvo que ir más allá del llamado del deber para poder hacer un trabajo.
- Hábleme de un momento en el que tenía demasiadas cosas que hacer y se le pidió que priorizara sus tareas.
- Deme un ejemplo de un momento en el que tuvo que tomar una decisión en una fracción de segundo.
- ¿Cuál es su forma típica de lidiar con los conflictos? Deme un ejemplo.
- Cuénteme acerca de un momento en que pudo tratar con éxito con otra persona, incluso cuando esa persona no le haya gustado personalmente (o viceversa).
- Cuénteme sobre una decisión difícil que haya tomado en el último año.
- Deme un ejemplo de un momento en que algo que trató de lograr fracasó.
- Deme un ejemplo de cuando mostró iniciativa o tomó la iniciativa.
- Cuénteme sobre una situación reciente en la que tuvo que lidiar con un cliente o compañero de trabajo muy molesto.
- Deme un ejemplo de un momento en el que motivó a otros.
- Hábleme de un momento en el que delegó un proyecto de manera eficaz.

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

- Hábleme de un momento en que se vio obligado a tomar una decisión impopular.
- Por favor, cuénteme acerca de un momento en el que tuvo que despedir a un amigo.
- Describa un momento en el que puso la mira demasiado alta (o demasiado baja).
- Describa una situación en la que no estuvo de acuerdo con un supervisor.
- Cuénteme acerca de un momento en que tuvo un conflicto en el trabajo.
- Describa un proyecto o idea (no necesariamente suyo) que se implementó principalmente gracias a sus esfuerzos.
- ¿Siente que trabaja bien bajo presión? Si es así, describa un momento en el que lo haya hecho.
- Deme un ejemplo de un momento en el que motivó a otros.

### S.T.A.R.

La técnica “S.T.A.R.” es un enfoque útil para estructurar su respuesta:

Describa la situación en la que se encontraba o la tarea que necesitaba realizar; describa la acción que tomó y describa los resultados.

La mejor manera de organizar sus respuestas conductuales es utilizar el “S.T.A.R.” método (razón por la cual las preguntas de la entrevista conductual a menudo se denominan preguntas de la entrevista S.T.A.R.). El método de entrevista S.T.A.R. le brinda un marco simple para usar al elaborar sus respuestas.

Esto es lo que significa S.T.A.R.:

1. Situación: Abra con una breve descripción de la *Situación* y el contexto de la historia de éxito (quién, qué, dónde, cuándo, cómo).
2. Tarea: Explique la *Tarea* que tuvo que completar destacando cualquier desafío o restricción específico (por ejemplo: plazos, costos, otros problemas).
3. Acción: describa las *Acciones* específicas que realizó para completar la tarea. Estos deben resaltar los rasgos deseables sin necesidad de indicarlos (iniciativa, inteligencia, dedicación, liderazgo, comprensión, etc.)
4. Resultado: Cierre con el *Resultado* de sus esfuerzos. Incluya cifras para cuantificar el resultado si es posible.

### Referencias:

Hansen, Randall S. Free Sample Behavioral Interview Questions for Job-Seekers. Retrieved from: <https://www.livecareer.com/quintessential/sample-behavioral> . Accessed: July 12, 2016.

## REHU

### Ejemplos de Preguntas para la Entrevista

Recruit Loop. 75 Behavioural Interview Questions To Select The Best Candidate. Retrieved from: <http://recruitloop.com/blog/behavioural-interview-questions/> Accessed: July 12, 2016.

Simpson, Mike. Job Interview Questions and Answers 101. Retrieved: <http://theinterviewguys.com/job-interview-questions-and-answers-101/> . Accessed: July 12, 2016.

Skillings, Pamela. Behavioral Interview Questions. Retrieved from: <https://biginterview.com/blog/behavioral-interview-questions>. Accessed: July 12, 2016.

Virginia Tech. Division of Students Affairs. Behavioral interviewing. Retrieved: <http://www.career.vt.edu/interviewing/behavioral.html> Accessed: July 12, 2016.

Zhang, Lily. 30 Behavioral Interview Questions You Should Be Ready to Answer. Retrieved from: <https://www.themuse.com/advice/30-behavioral-interview-questions-you-should-be-ready-to-answer>. Accessed: July 12, 2016.

Preparado por: Arleen Hernández, Ph.D.  
Catedrática  
26 de septiembre de 2016