

# Cajero de nivel inicial 7.1 (América)

## Informe de la persona que se postula

### Nombre de la persona que se postula:

Sample Candidate

### Descargo de responsabilidad

La información incluida en estas páginas es de naturaleza confidencial y está destinada únicamente a las personas a las que pertenece o a otras personas autorizadas.

No debe basarse en la información del informe como alternativa a la asesoría de un profesional debidamente calificado. Si tiene alguna pregunta específica sobre cualquier aspecto en particular, debe consultar con una persona profesional debidamente calificada.

### Instrucciones

Este informe está diseñado para brindarte información acerca de tus fortalezas y debilidades relativas en las competencias que son importantes para lograr el éxito en este tipo de trabajo. Asimismo, el informe ofrece consejos y sugerencias valiosos en la práctica para ayudarte a destacar en el lugar de trabajo.

La calificación que recibes describe cómo son tus respuestas en comparación con nuestra base de datos de respuestas de tus pares. La evaluación que tomaste se ha validado científicamente durante 30 años de recolección y análisis de datos estadísticos. Las personas que obtienen calificaciones más altas en las habilidades suelen tener un mejor desempeño en el empleo en las áreas clave descritas en el informe.

Los consejos para el desarrollo que recibes pretenden ayudarte a mejorar tus habilidades para cada competencia específica. Todos nosotros, independientemente de nuestras calificaciones, podemos mejorar nuestro desempeño laboral si seguimos las soluciones para el desarrollo adecuadas y nos concentramos de manera estratégica en áreas que podrían necesitar mejora. Un compromiso hacia la mejora personal significa iniciativa y planificación para el desarrollo, que son importantes para el desempeño laboral. Procura utilizar esta retroalimentación para formular planes para el desarrollo específicos que se relacionen con tus metas y objetivos laborales. No intentes hacer todo a la vez, porque el desarrollo personal no se da de un día para el otro. Si calificas en la "Zona Púrpura", esta podría ser un área en la que quieras concentrarte en tus esfuerzos para el desarrollo. Incluso si obtienes una buena calificación, sigue siendo importante que uses los consejos para el desarrollo con el fin de aprovechar tu fortaleza en esta competencia.

Este informe es confidencial y el propósito de su contenido es asistir en la predicción del comportamiento laboral de una persona que se postula. Ten en cuenta que los componentes de la evaluación incluidos en este informe de solución no son todos de igual importancia. Algunos de los componentes son medidas generalizadas del comportamiento, mientras que otros poseen un enfoque más estrecho. Las competencias marcadas con un asterisco (\*) corresponden a medidas de comportamientos estrechos. Aunque estos comportamientos son importantes para la calificación global, no tienen tanto peso cuando se los compara con otros componentes de esta solución. Según la investigación que realizamos, esta distribución del peso de los componentes es la mejor manera de predecir el desempeño laboral. Si deseas más información acerca de este informe (incluida la calificación) o de otros productos de SHL, contacta a tu representante de cuenta.

## Enfoque en el cliente



Este es un medidor de la tendencia a demostrar entusiasmo constante al interactuar con clientes. Este rasgo se caracteriza por: disculparse con sinceridad por los inconvenientes, ser paciente, tolerar a clientes groseros con calma y buscar información o productos para los clientes.

**Es probable que sea competente y cortés mientras busca soluciones para los problemas de los clientes y que tolere a clientes groseros con calma.**

## Entiende a los demás\*



Este elemento mide el grado en el que el candidato observa y analiza el comportamiento para comprender las reacciones y las perspectivas de los demás.

**Es probable que entienda los motivos, el comportamiento y las perspectivas de los demás.**

- **En ocasiones, escuchamos a las personas sin procesar lo que en verdad están diciendo. Esfuércese por entender realmente lo que alguien quiere expresar, desde su perspectiva. Asegúrese de no dejar que sus conjeturas acerca de la persona influyan en sus percepciones.**
- **La próxima vez que tenga una interacción desafiante con alguien, intente predecir cómo reaccionará esa persona. ¿Qué tan cerca estuvo la reacción de lo que predijo? Piense en las suposiciones que hizo y en qué tan correctas fueron. Para las suposiciones incorrectas, intente entender por qué resultaron erróneas.**

## Demuestra cortesía\*



Este elemento mide el grado en que el candidato es paciente, educado y respetuoso.

**Es probable que usted trate a casi todos con cortesía, paciencia, amabilidad y respeto.**

- **Intente no juzgar a los demás. Acostúmbrase a prestar atención a sus pensamientos y sentimientos para detectar los momentos en los que juzga sin darse cuenta. En vez de juzgar a alguien, intente entender a esa persona. Piense en una ocasión en la que haya estado en una situación similar y cómo reaccionó.**
- **Use un lenguaje positivo cuando no esté de acuerdo con otra persona. En lugar de decir «está equivocado» o «¿cómo puede pensar eso?», diga «entiendo lo que quiere decir, pero no estoy de acuerdo». Esfuércese por hablar positivamente sobre cualquier cuestión, incluso si no está de acuerdo en lo personal.**

## Mantiene buenas relaciones de trabajo\*



Este elemento mide el grado en el que el candidato se esfuerza por cultivar buenas relaciones con los demás.

**Es probable que se esfuerce por entablar buenas relaciones de trabajo y actúe de maneras que las fortalezcan.**

- **Tómese tiempo para conocer a sus compañeros a nivel más personal. Pase tiempo con ellos en lugares fuera del trabajo. Haga el esfuerzo continuo de participar en actividades no relacionadas con el trabajo y asuma un interés genuino en la vida personal de sus compañeros.**
- **Piense en una ocasión en la que un compañero le ayudó con una tarea fuera de sus deberes de trabajo normales. ¿Cómo cambió esto su opinión sobre esa persona? Si aún no lo ha hecho, devuélvale el favor y ayúdele cuando lo necesite. No se avergüence de pedir más ayuda en el futuro y no demore en ofrecer la suya a cambio.**

## Causa una impresión positiva\*



Este elemento mide el grado en que el candidato maneja su propio comportamiento para crear una impresión positiva.

**Es probable que cause una buena primera impresión y se muestre profesional en todo momento.**

- **Cuando intente causar una buena impresión, asegúrese de no hacer promesas que no puede cumplir. Sea claro respecto a lo que puede hacer y lo que no. Haga balance de sus limitaciones. Asegúrese de no comprometerse con cosas que usted u otras personas quizás no puedan cumplir.**
- **Asegúrese de tener las conversaciones difíciles cuando sea necesario. A veces tenemos que dar malas noticias. Muestre respeto a sí mismo y a la otra persona cuando lo haga. Sea honesto y respetuoso, y mantenga la compostura incluso si la otra persona se enfada.**

## Trabaja conforme a altos estándares de calidad\*



Este elemento mide el grado en el que la persona que se postula termina cada tarea con un alto nivel de calidad.

**Es probable que le enorgullezca su trabajo y ponga atención a todos los detalles, asegurándose de que el trabajo sea tan bueno como sea posible.**

- **Programe tiempo para hacer una revisión minuciosa de un proyecto o asignación que haya finalizado. ¿Cumple los más altos estándares de calidad y excelencia? Identifique áreas en las que un enfoque más cuidadoso o reflexivo podría mejorar la calidad del trabajo final.**
- **Sugiera a alguien de su equipo trabajar en conjunto para mejorar la calidad de su trabajo. Intercámbienlos y revise cada uno el trabajo del otro. Reúnanse y compartan sus opiniones.**

## Acepta instrucciones\*



Este elemento mide el grado en el que el candidato acepta instrucciones de otros con buen ánimo.

**Es probable que acepte instrucciones sin quejas, pero en ocasiones podría cuestionar una solicitud que considere irrazonable.**

- **Si su gerente o un superior le piden que haga algo, respete las instrucciones y cumpla con la tarea sin discutir. Puede solicitar aclaraciones o instrucciones, pero recuerde que sus superiores tienen cierta autoridad y responsabilidad, y es importante respetarlos.**
- **La próxima vez que le pidan hacer algo con lo que no esté de acuerdo, aproveche la ocasión e intente pensar por qué su gerente le pidió a usted que haga la tarea antes de hacer un comentario. Si bien puede preguntar cómo se adecúa la solicitud al contexto mayor, sea consciente de las palabras y el tono de voz que usa para no dar la impresión de que está en desacuerdo.**

## Sigue las reglas y los reglamentos\*



Este elemento mide el grado en que el candidato sigue las reglas, las directrices y los procedimientos.

**Es probable que siga las reglas, las directrices y los procedimientos, aunque en ocasiones podría incumplirlos cuando no sean convenientes.**

- **Pídale consejos a alguien que tenga estándares muy altos sobre una decisión que podría entrar en conflicto con las reglas de la empresa. Esfuércese por estar a la altura de esa persona y siempre pregúntese qué haría esa persona si tuviera que tomar una decisión ética difícil.**
- **Analice los verdaderos costos de tomar atajos. Si ve que otras personas toman atajos, considere intervenir y hablarles sobre las posibles consecuencias de sus acciones a corto y a largo plazo.**

## Se adapta a los cambios\*



Este elemento mide el grado en el que el candidato acepta y se adapta a los cambios sin dificultades.

**Es probable que los cambios le den energía y que usted adapte su enfoque con facilidad y rapidez para cumplir las nuevas expectativas.**

- **Realice solo los cambios necesarios. La variedad y los cambios son partes importantes del trabajo, pero en algunas situaciones, adoptar un enfoque más tradicional y directo podría dar mejor resultado. Analice un proyecto en el que esté trabajando actualmente y piense dos o tres formas en las que podría mejorar su rendimiento o los resultados adoptando un enfoque de trabajo más estándar.**
- **Aunque a usted le gusten los cambios, otras personas pueden ser un poco más precavidas con las nuevas experiencias. Cuando dé a conocer nuevas ideas o cambios que van a ocurrir, modere su entusiasmo teniendo en cuenta que algunas personas podrían no adaptarse bien y sentirse nerviosas al respecto.**

## Trabaja con energía\*



Este elemento mide el grado en que el candidato se mantiene ocupado en el trabajo y disfruta de asumir nuevas responsabilidades.

**Es probable que prefiera una carga de trabajo u horario completos que lo mantengan ocupado la mayor parte del tiempo, y que asuma nuevas responsabilidades siempre que no resulten demasiado agotadoras o difíciles.**

- **Para poder trabajar con ánimo, es útil tomarse un tiempo para recargar energías y revitalizarse durante la jornada laboral. Hable con alguien que demuestre tener mucha iniciativa; pídale consejos para mantenerse animado durante todo el día.**
- **Acepte tareas adicionales. La próxima vez que note que su carga de trabajo es menor y que tiene un poco de tiempo libre, piense en una tarea que podría hacer que beneficiaría a su propio trabajo o al del equipo.**