

Cajero de nivel inicial 7.1 (América) Informe de la entrevista

Nombre de la persona que
se postula:

g g



Percentil: 89%



Recomendado

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

Esta guía proporciona a las personas encargadas de las entrevistas un conjunto estándar de preguntas que se pueden usar para evaluar las competencias importantes de quienes se postulan. Junto con las preguntas de la entrevista, encontrará instrucciones sobre cómo llevar a cabo la entrevista de la mejor manera, preguntas de sondeo para ayudar a facilitar las conversaciones y una guía de calificaciones para ayudarle a calificar cada respuesta.

Este informe es confidencial y el propósito de su contenido es asistir en la predicción del comportamiento laboral de una persona que se postula. Tenga 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 desea más información acerca de este informe (incluida la calificación) o de otros productos de SHL, contacte a su representante de cuenta.

Prepárate para la entrevista:

Para realizar una entrevista eficaz, necesita prepararse debidamente. Es importante completar lo siguiente antes de entrevistar a quien se postula:

- Familiarízate con las competencias asociadas al trabajo y elige una o dos preguntas de cada competencia para hacérselas a quien responde la entrevista.
- Revisa la solicitud o currículum de la persona que se postula y toma nota de cualquier problema que necesites monitorear. Algunos ejemplos de problemas potenciales son períodos de desempleo o permanencia en un empleo por menos de un año.

Saludo y presentación:

Ya está todo listo para conocer a la persona que se postula. Cuando saludes a la persona que se postula, preséntate y cuéntale alguna información general acerca de ti. Explica el objetivo de la entrevista, por ejemplo: "El objetivo de la entrevista es determinar si tus intereses y cualificaciones coinciden con las características del puesto". Explica brevemente a quien responde la estructura de la entrevista, de manera que sepa qué esperar. A continuación, te damos algunos consejos para estructurar la entrevista:

- Toma notas. Esto te facilitará evaluar posteriormente a quienes se postulan sin olvidar detalles específicos.
- Dile a la persona que se postula que al final de la entrevista tendrá tiempo para hacer cualquier pregunta que desee.
- Al final de la entrevista, cuéntale sobre la empresa y el empleo específico que está solicitando.

Haz preguntas en la entrevista basadas en las competencias:

Ya está todo listo para empezar a hacer las preguntas. Comienza con preguntas que tenga acerca de la solicitud o currículum de la persona que está entrevistando. Haz preguntas sobre sus antecedentes laborales o cualquier problema potencial que haya notado en su currículum. Una vez que hayas terminado esta parte, pasa a la parte estructurada de la entrevista y haz preguntas asociadas a las competencias para el puesto. Interroga a la persona que se postula para que te dé respuestas completas preguntando aspectos sobre Situación, Comportamiento, Resultados.

Finaliza la entrevista:

Cuando hayas hecho todas las preguntas, finaliza la entrevista. Proporciona a la persona que se postula información específica que incluya funciones del puesto, jornada laboral, salario e información sobre la empresa. Vende el puesto y la empresa a quien se postula haciendo énfasis en la idoneidad del trabajo, fuentes para la satisfacción laboral y oportunidad de crecimiento. Por último, cierra la entrevista agradeciendo a la persona que se postula su tiempo y dale un plazo para el proceso de la solicitud.

Califica a la persona que se postula:

El último paso es evaluar a quien se postula. A continuación, te damos algunos consejos para ayudarte a terminar una buena evaluación:

- Revisa tus notas.
- Determina las calificaciones de quien se postula para cada competencia, así como una calificación general utilizando las escalas de calificación.
- Determina tu recomendación final.

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.

 Describa la situación en la que manejó con más eficacia a un cliente disconforme.

 **Situación:** ¿Cuál fue la situación? ¿Cómo se enteró de que el cliente no estaba contento?

 **Comportamiento:** ¿Cómo le respondió al cliente?


 **Resultado:** ¿Cuál fue la reacción del cliente? ¿Qué ocurrió con el cliente desde esa situación?

 A veces la gente no entiende lo que tratamos de decirles, así que tenemos que repetir lo que dijimos o intentar explicarlo de otra manera. Cuénteme del momento más difícil que ha tenido al tratar de explicarle algo a una persona.

 **Situación:** ¿Qué intentaba decirle? ¿Qué obstáculos enfrentó en sus comunicaciones?

 **Comportamiento:** ¿Cómo superó esos obstáculos?

 **Resultado:** ¿Cómo le respondió la persona? ¿Cuál fue el resultado de la situación?

 Puede ser difícil hacer frente a interrupciones y peticiones de ayuda cuando hay mucho que hacer en el trabajo. Cuénteme de una ocasión en la que se sentía muy presionado y un cliente o compañero de trabajo le pidió ayuda.

 **Situación:** ¿A qué se debió la presión de tiempo? ¿Qué tipo de ayuda necesitaba la otra persona?

 **Comportamiento:** ¿Cuál fue la respuesta de usted?

 **Resultado:** ¿Qué sucedió con esta situación?

| | | |
|---------------------------------------|-------------------|---|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1</p> <p>2</p> | <p>No satisface las necesidades más básicas de los clientes; no se esfuerza por satisfacer las necesidades de los clientes; no muestra interés en atender a los clientes.</p> <p>No responde a las necesidades ni a las inquietudes de los clientes con prontitud; se rehúsa a ayudar a los demás, sin importar cuán ocupado esté; demora tiempo en responder y no tiene un sentido de la urgencia cuando llega un cliente que tiene una necesidad imperiosa; ignora los comentarios de los clientes sobre los productos y servicios; no pide una devolución a los clientes.</p> <p>Evita ayudar a los demás, tiene mal temperamento o es poco amigable cuando debe ayudar a otras personas; desafía o confronta a los clientes difíciles, lo que incrementa la hostilidad.</p> <p>Se muestra irritado cuando debe atender a un cliente disconforme; no se disculpa ni busca otras alternativas para resolver el problema.</p> <p>Trabaja solo para vender productos y servicios; no incorpora las necesidades del cliente a los productos y servicios disponibles; adopta un enfoque único para todos; no intenta conectar las soluciones con las necesidades del cliente.</p> <p>Muy rara vez se interesa por buscar otras formas de mejorar la satisfacción del cliente.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Atiende a las solicitudes del cliente y cumple con sus expectativas.</p> <p>Responde rápidamente a las necesidades, las inquietudes y las solicitudes del cliente una vez que las detecta.</p> <p>Explora formas de mejorar la satisfacción del cliente (por lo general en lo relativo a la transacción en curso).</p> <p>Pone énfasis en prestar un buen servicio al cliente y en ayudar a los demás.</p> <p>Se disculpa con el cliente y lidia con el problema en cuestión, pero no sale de su zona de confort para satisfacer al cliente.</p> <p>Se esfuerza por satisfacer las necesidades del cliente.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4</p> <p>5</p> | <p>Supera las expectativas habituales para atender a los clientes; demuestra un gran compromiso con el servicio al cliente; a nivel personal, cumple sus obligaciones con creces.</p> <p>Se anticipa y enfrenta las necesidades y los posibles problemas del cliente a corto y a largo plazo; se esfuerza por comprender y atender a las necesidades y deseos de los clientes o de otras personas; pide a los clientes comentarios sobre los productos y servicios.</p> <p>Es cortés y amable, incluso cuando debe atender a un cliente difícil.</p> <p>Se disculpa sinceramente cuando debe lidiar con un cliente disconforme y hace todo lo necesario para hacerlo feliz.</p> <p>Incorpora las necesidades y los requisitos del cliente a los servicios y productos; trabaja con los clientes para descubrir la mejor forma de satisfacer sus necesidades, aunque esto implique no concretar una venta.</p> <p>Explora activamente nuevas formas de mejorar la satisfacción del cliente y la experiencia global con la empresa.</p> |

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.

Cuénteme de una situación en la que usted cambió sus planes al considerar las opiniones de otras personas.

- Situación:** ¿Cuáles eran sus planes originales? ¿Por qué era importante considerar el punto de vista de otras personas?
- Comportamiento:** ¿Qué hizo para considerar el punto de vista de otras personas? ¿Cómo cambió sus planes?
- Resultado:** ¿Cómo se sintieron todos ante el plan modificado?

Cuénteme de una ocasión en la que tuvo que pensar en una situación desde la perspectiva de otra persona.

- Situación:** ¿Cuál fue la situación? ¿Quién era la otra persona?
- Comportamiento:** ¿Cómo hizo para cambiar su perspectiva?
- Resultado:** ¿Qué sucedió después de considerar la situación desde la perspectiva de la otra persona?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|--|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>Le resultó difícil comprender por qué se comportaba alguien de cierta manera; no pudo ver una situación desde la perspectiva de otra persona.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Tenía cierta idea de por qué alguien se comportaba de cierta manera; principalmente pudo ver la situación como todos los demás la veían.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Comprendió por qué se comportaba alguien de cierta manera; pudo ver con precisión la situación desde otro punto de vista.</p> |

Demuestra cortesía*



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

Cuénteme de una vez en la que no pudo satisfacer las expectativas de alguien, a pesar de todos sus esfuerzos.

Situación: ¿Quién fue la persona y cuánto tiempo había estado trabajando con esa persona? ¿Cuáles eran sus expectativas? ¿En qué punto supo que no podría satisfacer esas expectativas?

Comportamiento: ¿Qué hizo cuando se dio cuenta de que no podía cumplir la expectativa?

Resultado: ¿Cómo afectó la situación a su relación con esta persona? ¿Qué haría diferente la próxima vez que no pueda satisfacer las expectativas de otra persona?

Cuénteme de una vez en la que reaccionó de forma constructiva a críticas de un cliente, supervisor o profesor.

Situación: ¿En qué estaba trabajando?

Comportamiento: ¿Cuál fue la crítica y quién la hizo?

Resultado: ¿Qué hizo usted como respuesta a la crítica?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|--|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>No mostró paciencia o cortesía al interactuar con alguien difícil de tratar.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Respondió con paciencia y cortesía a una persona difícil, pero le tomó mucho esfuerzo lograrlo.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Respondió de la manera más cortés y amigable a alguien difícil de complacer.</p> |

Mantiene buenas relaciones de trabajo*



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

Cuénteme de una ocasión en la que estableció una conexión con una persona con la que era difícil llevarse bien.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿En qué sentido era difícil llevarse bien con la persona?

Comportamiento: ¿Qué hizo para tratar de entablar una relación con la persona?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado? ¿Logró entablar una relación con la persona?

Cuénteme de una ocasión en la que era importante para usted entablar una buena relación laboral con un colega o compañero de trabajo.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Por qué era importante entablar la relación?

Comportamiento: ¿Qué hizo para mantener la relación laboral?

Resultado: ¿En qué le benefició la relación?

| | | |
|---------------------------------------|-------------------|---|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1</p> <p>2</p> | <p>No trataba de mejorar o mantener relaciones sólidas con otros en el trabajo.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Mantén relaciones sólidas con personas de su grupo cercano de trabajo.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4</p> <p>5</p> | <p>Entablaba relaciones de trabajo sólidas dentro y fuera del grupo cercano de trabajo.</p> |

Causa una impresión positiva*



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

Describa una vez en la que mostró compostura y profesionalidad al interactuar con alguien que no estaba contento.

Situación: ¿Cuál era la situación y con quién interactuaba?

Comportamiento: ¿Cómo mostró la compostura y la profesionalidad?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Cuénteme sobre el mejor elogio o reconocimiento que haya recibido en el trabajo o en la escuela que demuestre su profesionalismo.

Situación: ¿Cuál fue el cumplido o reconocimiento que recibió? ¿Cuál fue el logro que le llevó a ganarse el reconocimiento?

Comportamiento: ¿Qué hizo para ganarse el elogio, la recompensa o el reconocimiento?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo este reconocimiento en su trabajo?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|--|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>Tuvo problemas para mantener el profesionalismo en una situación difícil.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Se desempeñó de manera adecuada al verse desafiado pero podría haberle resultado difícil mantener la compostura en una situación más difícil.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Mantuvo el profesionalismo y el aplomo, incluso en una situación sumamente difícil.</p> |

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.

🗨️ Dígame un ejemplo de una situación en la que usted no renunció a estándares de calidad en una asignación o tarea.

🔍 Situación: ¿Cuál fue la asignación o tarea?

🔍 Comportamiento: ¿Qué hizo para asegurar que se cumplieran los estándares de calidad?

🔍 Resultado: ¿Entregó resultados de calidad en general? ¿Cómo supo que el cliente estaba contento?

🗨️ Cuénteme de una ocasión en la que tomó medidas para asegurarse de entregar trabajo de alta calidad.

🔍 Situación: ¿Cuál fue la tarea o asignación?

🔍 Comportamiento: ¿Qué hizo para asegurar que se cumplieran los estándares de calidad?

🔍 Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|---|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>No reconocía la importancia de entregar trabajo de calidad; no le preocupaba renunciar a los estándares.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Podía definir claramente y entregar conforme a estándares de calidad.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Podía establecer altos estándares de calidad o resolver situaciones en las que se había renunciado a los estándares.</p> |

Acepta instrucciones*



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

Dígame un ejemplo de una situación en la que siguió instrucciones de su gerente aunque no quería hacerlo.

Situación: ¿Qué le indicó hacer su gerente? ¿Por qué no quiso hacerlo?

Comportamiento: ¿Qué le dijo a su gerente?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado de sus acciones?

Cuénteme de una vez en la que siguió instrucciones de su gerente.

Situación: ¿Cuál fue la tarea o asignación? ¿Qué le indicó hacer su gerente?

Comportamiento: ¿Cómo percibió las instrucciones de su gerente? ¿Qué hizo?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|--|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>Decidió cuestionar las indicaciones de una tarea previa y en su lugar decidió seguir su propio método; no entregó el trabajo que se había solicitado.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Recibió indicaciones de otros con autoridad con buen ánimo.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Recibió indicaciones de otros y trabajó exactamente como le indicaron.</p> |

Sigue las reglas y los reglamentos*



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

Dígame un ejemplo de un proceso de trabajo que le exigió apegarse estrechamente a reglas y reglamentos.

Situación: ¿Cuál era la situación en la que se encontraba? ¿Cuál era el proceso de trabajo?

Comportamiento: ¿Cómo se aseguró de que siguió todos los pasos?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Dígame un ejemplo de cómo se aseguró de usar materiales y equipo con seguridad.

Situación: ¿Qué equipo usa que requiere de procesos de seguridad?

Comportamiento: ¿Qué medidas tuvo que tomar para garantizar la seguridad?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado de seguir este proceso?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|---|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>Veía las reglas como lineamientos, más que como requisitos.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Se apegaba a las reglas de manera constante.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Seguía las reglas de manera estricta; puede haber perdido oportunidades de aumentar la eficiencia.</p> |

Se adapta a los cambios*



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

Cuénteme de una ocasión en la que haya tenido que cambiar su manera de ocuparse de algo.

Situación: ¿Cuál fue la situación de la que necesitó ocuparse de manera diferente?

Comportamiento: ¿Qué hizo para asegurarse de que cambió su método de manera eficaz?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado? ¿Lo logró?

Cuénteme de una ocasión en la que tuvo que tratar con un cambio de planes de manera inesperada o con poco aviso.

Situación: ¿Cuál fue la situación?

Comportamiento: ¿Cómo afrontó el desafío?

Resultado: ¿Cómo planea aplicar lo que aprendió de esta situación?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|--|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>Se sintió presionado cuando tuvo que cambiar su método de trabajo habitual.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Se adaptó bien al cambio y mantuvo productividad normal en el trabajo.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Se sintió estimulado por el cambio; se adaptó fácilmente a los cambios en el entorno.</p> |

Trabaja con energía*



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

Cuénteme de una ocasión en la que dedicó esfuerzo adicional a un proyecto o asignación y vio resultados excelentes.

Situación: ¿Cuál fue el proyecto o asignación?

Comportamiento: ¿Qué hizo para hacer un esfuerzo adicional más allá de lo que se esperaba?

Resultado: ¿Qué impacto tuvieron sus esfuerzos en el proyecto?

Cuénteme de una ocasión en la que usted emprendió acciones para hacer algo, aunque no fuera su responsabilidad.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Qué circunstancias le exigieron actuar?

Comportamiento: ¿Qué acción emprendió?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo su iniciativa en la situación?

| | | |
|---------------------------------------|----------------|---|
| <p>Por debajo del promedio</p> | <p>1 2</p> | <p>Mostraba poca o ninguna iniciativa para terminar trabajo fuera de lo que tenía asignado; parecía improbable que se ofreciera como voluntario para nuevos retos sin que se le indicara o pidiera.</p> |
| <p>Promedio</p> | <p>3</p> | <p>Iba más allá de las exigencias rutinarias del trabajo, tomaba la iniciativa para terminar tareas que no eran formalmente parte del trabajo.</p> |
| <p>Por encima del promedio</p> | <p>4 5</p> | <p>Terminaba trabajo que necesitaba hacerse de manera proactiva.</p> |