

Información del candidato

Candidato: Sr. Sample Candidate

Perfil de evaluación:

Fecha de finalización: 30-12-2020

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 un profesional debidamente calificado.

Correo electrónico: Sample.Candidate5@SHL.com

Nombre del proyecto:

S_7_0_GuestServiceTeam_NAS_Report

Guest Service Team 7.0 - North American Spanish

Instrucciones

Preparación para la entrevista:

Para realizar una entrevista eficaz, necesita prepararse debidamente. Es importante responder lo siguiente antes de entrevistar a un candidato:

- Familiarícese con las competencias asociadas al trabajo y elija una o dos preguntas de cada competencia para hacerlas al entrevistado.
- Revise la solicitud o currículum del candidato y tome nota de cualquier problema que necesite monitorear. Algunos ejemplos de problemas potenciales son periodos de desempleo o permanencia en un empleo por menos de un año.

Saludo y presentación:

Ya está listo para conocer al candidato. Cuando salude al candidato, preséntese y cuénteles algunos antecedentes acerca de usted. Explique el objetivo de la entrevista, por ejemplo: "El objetivo de la entrevista es determinar si sus intereses y cualificaciones coinciden con las características del puesto". Explique brevemente al entrevistado la estructura de la entrevista de manera que sepa qué esperar. A continuación le damos algunos tips para estructurar la entrevista:

- Tome notas. Esto le facilitará evaluar a los candidatos posteriormente sin olvidar detalles específicos.
- Dígame al candidato que al final de la entrevista tendrá tiempo para hacer cualquier pregunta que desee.
- Al final de la entrevista, cuénteles al candidato sobre la empresa y el empleo específico que está solicitando.

Haga preguntas en la entrevista basadas en las competencias:

Ya está listo para empezar a hacer las preguntas. Comience con preguntas que tenga acerca de la solicitud o currículum del entrevistado. Haga preguntas sobre sus antecedentes laborales o cualquier problema potencial que haya notado en su currículum. Una vez que termine esto, pase a la parte estructurada de la entrevista y haga preguntas asociadas a las competencias para el puesto. Interrogue al candidato para que le dé respuestas completas preguntando aspectos sobre Situación, Comportamiento, Resultados.

Cierre de la entrevista:

Cuando haya hecho todas las preguntas, cierre la entrevista. Proporcione al candidato información específica que incluya funciones del puesto, salario, e información sobre la empresa. Venda el puesto y la empresa al candidato haciendo énfasis en la idoneidad del trabajo, fuentes para la satisfacción laboral, y oportunidades de crecimiento. Por último, cierre la entrevista agradeciendo al candidato su tiempo y dele un plazo para el proceso de la solicitud.

Califique al candidato:

El último paso es evaluar al candidato. A continuación le damos algunos tips para ayudarlo a terminar una buena evaluación:

- Revise sus notas.
- Determine las calificaciones del candidato para cada competencia, así como una calificación general utilizando las escalas de calificación según el comportamiento.
- Determine su recomendación final.

Calificación global



Percentil

99

Detalles

Calificación de potencial profesional

Esto mide la tendencia a tener potencial de éxito profesional por tipo de industria y área funcional. Este se caracteriza por calificaciones que se derivan de respuestas a preguntas respecto a antecedentes académicos y sociales, así como aspiraciones respecto al trabajo.

Cuénteme de la ocasión en que fue usted más eficaz al poner en práctica sus conocimientos especializados en la industria para resolver un problema de la empresa.

Situación: ¿Qué problema enfrentó?

Comportamiento: ¿Qué habilidades de la industria utilizó? ¿Qué técnicas utilizó para aplicar esos conocimientos especializados?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo esto en el problema?

¿Qué hace usted para asegurarse de que sus conocimientos profesionales o técnicos estén actualizados y mantenerse a la vanguardia de la industria?

Situación: ¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos?

Comportamiento: ¿Qué hace para asegurarse de que otros reciban esos conocimientos? ¿Cómo usa los recursos técnicos a su disposición en su empresa?

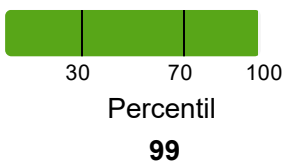
Resultado: ¿Cómo se entera de novedades profesionales o técnicas?

Describe el mejor elogio o reconocimiento que recibió por sus conocimientos sobre la industria y sus clientes.

Situación: ¿Cuál fue el cumplido o reconocimiento que recibió? ¿Cuáles fueron sus conocimientos de la industria y sus clientes que ameritaron el reconocimiento?

Comportamiento: ¿Qué hizo para aprender sobre la historia de la industria y sus clientes? ¿Qué hizo para aprender acerca de posibles competidores?

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



Por debajo del promedio		Promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
No considera e incorpora experiencias anteriores al enfrentar nuevos problemas.		Aprovecha las experiencias anteriores al enfrentar problemas similares a los que ha encontrado en el pasado.	Emplea métodos e ideas que utilizó para resolver problemas en el pasado cuando enfrenta nuevos problemas, aunque estos aparentemente no estén relacionados.	
Solo explora superficialmente sus conocimientos al buscar soluciones a problemas; deja de pensar en los problemas cuando identificó la más obvia de las soluciones.		Busca información y conocimientos especializados para encontrar una solución distinta si la más obvia no funcionará.	Explora minuciosamente sus conocimientos y los expande para encontrar la mejor solución; sigue buscando soluciones alternativas después de haber identificado una o dos soluciones obvias.	
No toma medidas para mantener actualizados sus conocimientos de la industria.		Ocasionalmente participará en proyectos para actualizar sus conocimientos de la industria.	Trabaja de manera continua para mantener actualizados sus conocimientos de la industria.	
No ha recibido reconocimiento por conocimientos especializados en la industria.		Ha recibido algo de reconocimiento por conocimientos especializados en la industria.	Se ha esforzado para recibir reconocimiento por sus conocimientos especializados en la industria.	

Calificación de respuesta

Este componente mide la tendencia de una persona a responsabilizarse de sus propios actos y comprometerse a desempeñar las tareas asignadas. Este rasgo se caracteriza por: confiabilidad, participación proactiva en el trabajo y dedicación para finalizar hasta las tareas más triviales.

Cuénteme de una ocasión en la que tuvo que hacer tareas rutinarias y aburridas durante mucho tiempo.

Situación: ¿Cuáles eran las tareas triviales?

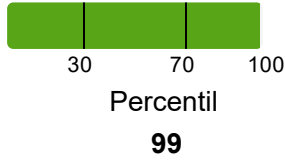
Comportamiento: ¿Cómo mantuvo su atención en terminar esas tareas?

Resultado: ¿Finalizó todas las tareas aburridas?

Describa una situación en la que haya tenido que asignar prioridad a niveles de un proyecto y elaborar un plan de proyecto y seguirlo.

Situación: ¿Qué proyecto se dedicaba a finalizar?

Comportamiento: ¿Cómo asignó prioridades y planificó?



Resultado: ¿Cuál fue el resultado del proyecto?

Cuénteme de una vez en la que haya trabajado con numerosos plazos, juntas y citas. Describa cómo manejó esas tareas.

Situación: ¿Cuál fue la situación?

Comportamiento: ¿Cómo manejó todas sus responsabilidades?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Inferior al promedio		Promedio	Superior al promedio	
1	2	3	4	5
Evita trabajar en tareas rutinarias o triviales.		Trabaja en tareas triviales o aburridas de forma limitada.	Se siente motivado a cumplir con sus obligaciones de trabajo sin importar la dificultad o lo monótono de las tareas.	
Parece no ser confiable para finalizar ciertas tareas.		Tiene dificultades para finalizar tareas difíciles o triviales a tiempo.	Aborda el trabajo de una manera ordenada y eficiente.	
Es posible que deje las cosas para después cuando se trata de trabajo que considera aburrido o no interesante y se retrasará en los plazos de entrega.		De vez en cuando deja para después trabajo que se considera difícil.	Hace el trabajo a tiempo sin dejar cosas para después.	
Tiene problemas para planificar correctamente proyectos difíciles o triviales.		A veces tiene dificultades para planificar proyectos que contienen trabajo aburrido.	Planifica cuidadosamente todas las tareas o proyectos de trabajo que necesitan planificación.	
Se distrae fácilmente por aburrimiento.		Si es posible, asigna a compañeros el trabajo que no es estimulante.	No se distrae fácilmente del trabajo.	

Calificación de trabajo en equipo

Este componente mide la tendencia a trabajar con eficacia en equipo. Quienes obtienen alta calificación tienden a ser amables y amigables, se esfuerzan por ayudar a los demás, conservan la calma en situaciones tensas, se comunican de manera franca y directa con otros miembros del equipo y demuestran disposición de ayudar a los demás.

Las personas a menudo tienen distintas formas de hacer el trabajo. Hábleme de una ocasión en la que no le gustó el método de otra persona para hacer una tarea en la que trabajaba con usted.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Cuál fue la tarea? ¿Cuál era el método?

Comportamiento: ¿Qué hizo?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Hábleme de una vez en la que se esforzó mucho para ayudar a alguien en el trabajo.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Qué tipo de ayuda se necesitaba?

Comportamiento: ¿Qué tuvo que hacer para ayudar a esa persona?

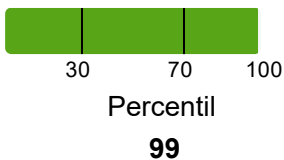
Resultado: ¿Qué sucedió gracias a su ayuda?

Hábleme de una vez en la que usted tuvo que dar más prioridad a una meta del equipo que a una meta personal.

Situación: ¿Cuál fue la situación?

Comportamiento: ¿Cómo reaccionó usted a tener que dejar de lado sus metas personales por el equipo?

Resultado: ¿Qué aprendió de esa situación?



Por debajo del promedio		Promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
Más orientado hacia el éxito personal que hacia el éxito compartido.		Valoró el éxito compartido cuando fue relativamente práctico y fácil concentrarse en el grupo.	Promovió el éxito compartido por encima del personal.	
Tuvo problemas para adaptar su estilo de trabajo o sus esfuerzos para trabajar de forma cooperativa con los demás o no se dio cuenta de la necesidad de hacerlo.		Intentó adaptar su estilo de trabajo y sus esfuerzos para trabajar de forma más eficaz con los demás, podría haber hecho un cambio levemente inapropiado.	Adaptó hábilmente su estilo de trabajo y sus esfuerzos para complementar los del resto del grupo y para optimizar la productividad y la eficacia del grupo.	
Dio ayuda a regañadientes y/o mínima a una persona que la necesitaba.		Dio ayuda pertinente a la situación; implicó poco o ningún sacrificio personal.	Brindó ayuda importante a pesar de que tuvo costos personales considerables.	
No se dio cuenta cuando alguien en verdad necesitaba ayuda.		Notó cuando alguien de verdad necesitaba ayuda, aunque puede haber tardado algo en darse cuenta.	Fue la primera o única persona en notar que alguien necesitaba ayuda.	

