

Información del candidato

Candidato: Sr. Sample Candidate

Correo electrónico: samplecandidate1@shl.com

Perfil de evaluación:

Nombre del proyecto: S_7_0_Supervisor_NAS_Report
test

Fecha de finalización: 11-12-2020

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.

Supervisor 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 de gestión

Esto mide el potencial de éxito como jefe 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 una ocasión en la que tuvo que trabajar bajo presión para finalizar una tarea.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿De dónde provenía la presión (p. ej.: restricciones de tiempo, supervisor, presupuesto, etc.)?

Comportamiento: ¿Qué pasos siguió para aligerar la presión?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Pensando a futuro, hábleme de sus objetivos y aspiraciones profesionales.

Situación: ¿Cuáles son sus objetivos y aspiraciones profesionales?

Comportamiento: ¿Qué pasos planea dar para alcanzar esos objetivos?

Resultado: ¿Qué resultado espera lograr cuando alcance esos objetivos?

Cuénteme de una ocasión en la que recibió reconocimiento por sus logros en la supervisión.

Situación: ¿Cuándo recibió reconocimiento por sus logros?

Comportamiento: ¿Qué hizo específicamente para recibir reconocimiento?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado de recibir reconocimiento?



Percentil
89

Por debajo del promedio		Promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5

No trabaja bien bajo presión y restricciones de tiempo.	En ocasiones puede manejar situaciones estresantes en el trabajo, pero en otras no.	Maneja muy bien la presión de todo tipo de fuentes (p. ej.: tiempo, compañeros).
Solo puede trabajar en una tarea a la vez sin distraerse.	Puede trabajar en varias tareas a la vez pero a veces no cumple los plazos.	Puede equilibrar varias tareas y cumple todos los plazos.
No tiene una visión clara de planes para el futuro.	Tiene objetivos para el futuro pero no tiene deseos de progresar profesionalmente.	Tiene objetivos y aspiraciones definidas para el futuro; tiene objetivos de progreso continuo en su profesión.
No ha recibido reconocimiento por tareas de supervisión.	Ha recibido cierto reconocimiento por tareas de supervisión.	Ha recibido mucho reconocimiento por logros en la supervisión.
No colabora bien con otros al trabajar en equipo.	Colabora con los demás la mayor parte del tiempo; en ocasiones podría tener dificultades para aceptar las ideas de otros.	Colabora bien con otros y es un estupendo recurso cuando trabaja en equipo.

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?

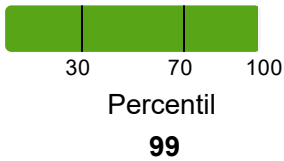
Describa una situación en la que haya tenido que asignar prioridad a niveles de un proyecto y elaborar un plan de proyecto y seguirlo.

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 realización

Esto mide la tendencia a fijar y lograr objetivos difíciles, mientras se persiste ante obstáculos importantes. Este rasgo se caracteriza por: trabajo arduo, sentirse satisfecho y orgulloso de producir trabajo de alta calidad y ser competitivo.

Cuénteme de una ocasión en la que haya establecido un objetivo exigente y haya tenido que superar numerosos obstáculos para lograr dicho objetivo.

Situación: ¿Cuál fue la meta? ¿Cuáles eran los obstáculos?

Comportamiento: ¿Qué acciones llevó a cabo para mitigar los problemas originados por los obstáculos?

Resultado: ¿Alcanzó el objetivo con trabajo de buena calidad y de manera oportuna?

Cuénteme de una ocasión en la que tuvo que tomar la iniciativa para finalizar un proyecto en equipo.

Situación: ¿Por qué tuvo que tomar la iniciativa?

Comportamiento: ¿Qué estrategias empleó para asumir la dirección del proyecto con el fin de asegurar que se finalizara?

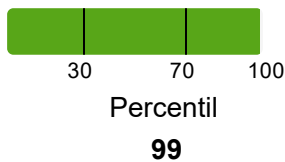
Resultado: ¿Terminó el proyecto? ¿Cuál fue la reacción del equipo a su comportamiento ambicioso?

Describe un objetivo ambicioso que haya cumplido y el plan que llevó a cabo para conseguirlo.

Situación: ¿Cuál fue la meta? ¿Por qué fijó un objetivo tan complicado?

Comportamiento: ¿Cómo desarrolló usted el plan? ¿Qué hizo si no pudo apegarse al plan?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?



Por debajo del promedio		Promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
Solo establece objetivos ambiciosos cuando es absolutamente necesario y cuando el factor de motivación es una influencia externa (es decir, el supervisor).		Por lo general establece objetivos moderadamente complicados, pero necesita motivación externa para establecer objetivos extremadamente complicados.	Establece objetivos ambiciosos y está motivado internamente para lograr objetivos.	
Se rinde fácilmente o transfiere el trabajo a un compañero cuando enfrenta obstáculos difíciles.		Por lo general trabaja superando obstáculos difíciles, pero a veces se rinde si el problema parece ser demasiado abrumador.	Persevera a través de todos los obstáculos al intentar cumplir un objetivo.	
Evita la competencia con compañeros al realizar el trabajo.		Demuestra un grado de competitividad moderado si un entorno es adecuado para la competencia entre compañeros.	Es muy competitivo en situaciones de trabajo pertinentes.	
No trabaja con un sentido de apremio cuando es necesario y hace caso omiso de las presiones de tiempo para finalizar el trabajo.		Trabaja con sentido de apremio si una fuente externa le sugiere que lo haga.	Trabaja con sentido de apremio cuando enfrenta presiones de tiempo.	
Carece de iniciativa, intensidad o ímpetu para hacer un trabajo de calidad.		Tiene iniciativa o intensidad para producir trabajo de calidad ocasionalmente.	Aborda el trabajo con una gran medida de intensidad.	

No le preocupa el reconocimiento por el trabajo duro o el logro de objetivos.	Por lo general hace el trabajo difícil por necesidad y no porque reconozcan su trabajo de calidad.	Disfruta que le den reconocimiento por su arduo trabajo y sus logros.
---	--	---

Calificación de disposición para el aprendizaje

Esto mide la tendencia a aprender de la experiencia. Este rasgo se caracteriza por: ser abierto a nuevas experiencias, buscar retroalimentación positiva y negativa, ver experiencias anteriores y considerar cursos de acción alternativos, y encontrar patrones y orden en información complicada.

Cuénteme de una ocasión en la que estuvo dispuesto a refutar una manera de trabajar comúnmente aceptada.

Situación: ¿Cuál era el método aceptado? ¿Qué le pareció deficiente de este método?

Comportamiento: ¿Qué medidas tomó para cambiar la forma de hacer las cosas?

Resultado: ¿Implementó el cambio a su rutina de trabajo diaria?

Cuénteme de una ocasión en la que recibió retroalimentación negativa respecto a su trabajo.

Situación: ¿En qué estaba trabajando? ¿Cuál fue la retroalimentación?

Comportamiento: ¿Incorporó la retroalimentación a su trabajo? ¿Por qué o por qué no?

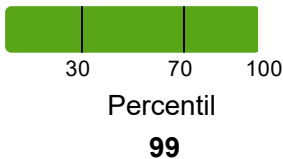
Resultado: ¿Cómo cambió su trabajo por aceptar o no aceptar la retroalimentación?

Describa un problema que encontró que implicó interpretar datos difíciles de entender.

Situación: ¿Cuál era el problema? Describa los datos que tuvo que examinar para comprender el problema.

Comportamiento: ¿Cómo usó los datos para documentar su método para resolver el problema?

Resultado: ¿Pudo interpretar y usar los nuevos datos satisfactoriamente?



Por debajo del promedio		Promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5

<p>No puede identificar deficiencias en el método aceptado. No acepta la responsabilidad de implementar el cambio. No implementa cambios significativos.</p>	<p>Puede identificar deficiencias en el método aceptado pero en ocasiones son superficiales o tienen poco impacto. Acepta la responsabilidad de implementar cambios después de que se le dijo que lo hiciera. Puede implementar cambios durante poco tiempo pero podría parecerle difícil mantenerlos.</p>	<p>Puede identificar deficiencias impactantes en el método aceptado. Asume absoluta responsabilidad de implementar el cambio. Implementa y se compromete al cambio a largo plazo.</p>
<p>No puede identificar un caso en el que recibió retroalimentación negativa. No cambia su comportamiento según la retroalimentación. No está dispuesto a escuchar o a aceptar retroalimentación negativa. No acepta responsabilidad personal por la retroalimentación negativa.</p>	<p>Identifica algunos ejemplos en que recibió retroalimentación negativa pero puede identificar críticas que podrían considerarse como una queja (p. ej.: me preocupó demasiado, trabajo demasiado, soy demasiado perfeccionista). Elige partes de la retroalimentación para incorporarlas al trabajo. Acepta opiniones negativas pero podría racionalizar el comportamiento anterior o minimizar la retroalimentación.</p>	<p>Identifica un ejemplo auténtico de retroalimentación negativa. Hace cambios perdurables a su comportamiento según la retroalimentación. Busca retroalimentación de seguimiento después de implementar cambios. Acepta absoluta responsabilidad de cambiar su comportamiento.</p>
<p>No identifica patrones en datos que hacen posible la solución de problemas. No se basa en experiencias anteriores para ayudarse a comprender el problema actual. No puede procesar la información con rapidez.</p>	<p>Identifica patrones en datos que permiten resolver problemas pero podrían batallar con conjuntos de información más compleja. Se basa en la experiencia anterior para ayudarse a comprender el problema actual. Resuelve el problema a una velocidad aceptable.</p>	<p>Puede identificar patrones en datos que hacen posible la solución de problemas. Se basa en experiencias pasadas para ayudar con el problema actual y aplica esas experiencias con precisión y eficacia. Resuelve el problema de rápido pero con precisión.</p>

Acepta a los demás

Este elemento mide el grado en el que el candidato es imparcial y valora distintos puntos de vista.

Cuénteme de una vez en la que haya trabajado con un equipo diverso. Describa cómo pudo relacionarse con los miembros del equipo que eran diferentes de usted.

Situación: Cuénteme más acerca de la situación. ¿En qué eran diferentes de usted los miembros del equipo?

Comportamiento: ¿Qué medidas tomó para superar sus diferencias y fomentar una relación laboral productiva?

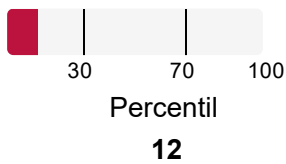
Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Cuénteme de una vez en la que pudo haber sido más tolerante hacia necesidades y puntos de vista diferentes.

Situación: ¿Qué llevó a esta situación? ¿En qué eran diferentes las necesidades y los puntos de vista de otros en comparación con los de usted?

Comportamiento: ¿Qué acciones emprendió?

Resultado: ¿Qué habría hecho de forma diferente la próxima vez?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
Mostró no aceptar a personas con orígenes y perspectivas diversos.		Mostró algunas pruebas de que acepta a personas con orígenes diversos.	Promovió una cultura de aceptación y entabló relaciones con personas con orígenes diversos.	

Demuestra cortesía

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

Cuénteme de la última vez que estuvo en una situación que exigió que tuviera mucha paciencia.

Situación: ¿Cuáles fueron las circunstancias? ¿Qué le estaba colmando la paciencia?

Comportamiento: ¿Cómo manejó la situación? ¿Qué hizo?

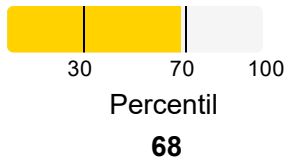
Resultado: ¿Cómo recibieron su método?

Cuénteme de una vez en la que no estuvo de acuerdo con un compañero acerca de una cuestión de trabajo importante que afectaría los resultados de trabajo de su equipo.

Situación: ¿Cuál era la discrepancia?

Comportamiento: ¿Pudo resolver el desacuerdo de manera amable y paciente?

Resultado: ¿Qué influencia tuvo en el trabajo del equipo el resultado final de la discrepancia?



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

Cultiva relaciones de trabajo

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

Cuénteme de una ocasión en la que le pareció difícil entablar y mantener una buena relación laboral con un colega o compañero de trabajo.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿En qué le resultó difícil trabajar con esta persona?

Comportamiento: ¿Cómo reaccionó ante el comportamiento de la otra persona? ¿Qué hizo para trabajar con esta persona de una manera eficaz?

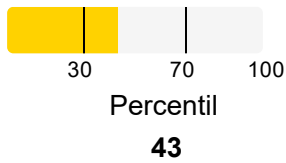
Resultado: ¿Cómo resultó?

Cuénteme de una ocasión en la que usted entabló una relación laboral eficaz con alguien.

Situación: ¿De qué índole era la relación? ¿Por qué fue la relación tan eficaz?

Comportamiento: ¿Qué hizo para desarrollar y mantener la relación con esa persona?

Resultado: ¿Cómo resultó? ¿Qué metas comunes les permitió conseguir esta relación a ambos?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
No trataba de mejorar o mantener relaciones sólidas con otros en el trabajo.		Mantenia relaciones sólidas con los demás de su grupo cercano de trabajo.	Entablaba relaciones de trabajo sólidas dentro y fuera del grupo cercano de trabajo.	

Analiza información

Este elemento mide el grado en que el candidato identifica factores clave e integra información para comprender datos o situaciones.

Dígame un ejemplo de cuando haya tenido que encontrar las conexiones entre información de distintas fuentes.

Situación: ¿Por qué era importante para usted encontrar esas conexiones?

Comportamiento: ¿Cómo identificó las conexiones?

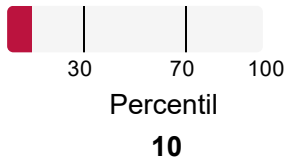
Resultado: ¿Qué conexiones identificó?

Cuénteme de una ocasión en la que usted tuvo que analizar una gran cantidad de información para sacar conclusiones sobre un problema o inconveniente.

Situación: ¿Cuál era el problema o inconveniente?

Comportamiento: ¿Cómo analizó esta información?

Resultado: ¿Fue capaz de resolver el problema o inconveniente con su análisis?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
Pasaba por alto datos clave de información o conexiones claras; sacaba conclusiones obvias, simplistas o deficientes.		Identificaba y combinaba información clave de varias fuentes; encontraba enlaces importantes, pero no identificaba conexiones subyacentes más complejas.	Sacaba conclusiones claras encontrando, analizando y combinando una gran cantidad de información compleja.	

Aprende rápidamente

Este elemento mide el grado en que el candidato aprende nueva información y técnicas fácilmente.

Cuénteme de una ocasión en la que tuvo que encontrar rápido puntos clave entre abundante información para tomar una decisión.

Situación: ¿Qué decisión tenía que tomar?

Comportamiento: ¿Cómo distinguió los puntos clave de los irrelevantes?

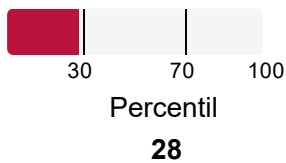
Resultado: ¿Pudo tomar una decisión acertada con los puntos clave que encontró?

Hábleme de una ocasión en la que tuvo que integrar nueva información para terminar un proyecto que ya había comenzado.

Situación: ¿En qué proyecto estaba trabajando?

Comportamiento: ¿Cómo integró esta nueva información a lo que ya sabía sobre el proyecto?

Resultado: ¿Qué efecto tuvo en el resultado del proyecto la nueva información que obtuvo?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
Batallaba para aprender, integrar o usar información nueva sin ayuda y contacto repetidos.		Integró y aprendió nueva información y técnicas pero solamente después de tener algo de práctica.	Encontraba, aprendía e integraba rápidamente información clave, incluso con poca o ninguna práctica con el material nuevo.	

Trabaja conforme a altos estándares de calidad

Este elemento mide el grado en que el candidato termina cada tarea con un alto nivel de calidad.

Dígame un ejemplo de una situación en la que usted tuvo que definir estándares de calidad para un proyecto.

Situación: ¿Cómo definió los estándares de calidad?

Comportamiento: ¿Cómo se aseguró de que se cumplieran los estándares de calidad? ¿Qué hizo cuando se dio cuenta de una violación a los estándares de calidad?

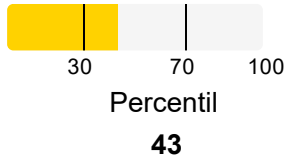
Resultado: ¿Cómo le ayudó el definir estándares de calidad para lograr objetivos del proyecto? ¿Recibió retroalimentación?

Hábleme de una ocasión en la que haya tenido que renunciar a estándares de calidad.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Por qué tuvo que renunciar a los estándares de calidad?

Comportamiento: ¿Qué podrían hacer para resolver este problema o inconveniente?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado? ¿Qué haría diferente para mantener los altos estándares de calidad la próxima vez?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
No reconocía la importancia de entregar trabajo de calidad; estaba preparado para renunciar a los estándares.		Podía definir claramente y entregar conforme a estándares de calidad.	Podía establecer altos estándares de calidad o resolver situaciones en las que se había renunciado a los estándares.	

Cumple las reglas y los reglamentos

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

Cuénteme de una ocasión en que haya respetado reglas o procesos establecidos en el trabajo.

Situación: ¿Cuál era la situación en la que se encontraba? ¿Cuáles fueron los procesos?

Comportamiento: ¿Qué hizo para asegurarse de que respetó el proceso establecido?

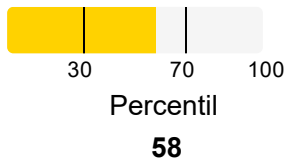
Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Describe una ocasión en la que tuvo que considerar las implicaciones de no seguir las reglas o reglamentos.

Situación: ¿Qué acción emprendieron usted o sus compañeros?

Comportamiento: ¿Qué hizo después de que se emprendió la acción?

Resultado: ¿Cómo planea aprender de esta situación?



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

Se adapta a los cambios

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

Describe cómo ha manejado grandes cambios en su área de negocios en el último año.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Los cambios afectaron a la estructura de su equipo?

Comportamiento: ¿Cómo afrontó el desafío?

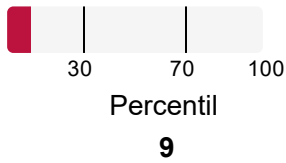
Resultado: ¿Cuál fue el resultado de su manera de manejar los cambios?

Dígame un ejemplo de una emergencia que haya tenido que atender rápido.

Situación: ¿Cuál fue la situación? ¿Cuál fue el margen de tiempo para atender la emergencia?

Comportamiento: ¿Cómo afrontó la emergencia?

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



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

Controla las emociones

Este elemento mide el grado en que el candidato mantiene las emociones negativas bajo control.

Cuénteme de una ocasión en la que su tranquilidad y compostura marcaron la diferencia para lograr algo.

Situación: ¿Qué hizo que la situación fuese frustrante?

Comportamiento: ¿Qué acciones específicas tomó para mantener sus emociones bajo control?

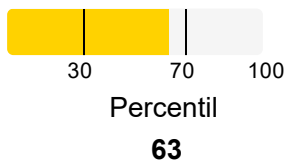
Resultado: ¿Cuáles fueron los resultados de esas medidas?

Cuénteme de una ocasión en la que usted tuvo que tratar con una persona particularmente alterada o enojada.

Situación: ¿Por qué estaba la persona alterada o enojada?

Comportamiento: ¿Qué medidas tomó para resolver con tranquilidad la situación?

Resultado: ¿Qué haría de manera diferente si estuviera en una situación similar de nuevo?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
No podía controlar eficazmente sus emociones en situaciones estresantes.		Controlaba sus emociones cuando estaba estresado pero batallaba para mantener el mismo nivel de productividad o concentración.	Reaccionaba con tranquilidad y seguridad cuando afrontaba una crisis; no dejaba que sus emociones afectaran la productividad o la concentración.	

Trabaja con ahínco

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

Dígame un ejemplo de un proyecto o asignación que necesitaron de arduo trabajo adicional.

Situación: Describa el proyecto. ¿Por qué necesitó un esfuerzo adicional?

Comportamiento: ¿Cómo manejó el proyecto? ¿De qué maneras hizo un esfuerzo adicional para terminar el trabajo?

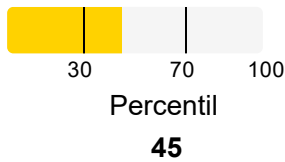
Resultado: ¿Cómo resultó el proyecto o la asignación?

Hábleme de una ocasión en la que hizo algo que necesitó de un esfuerzo adicional, sin que se le pidiera hacerlo directamente.

Situación: ¿Cuál fue el trabajo o tarea? ¿De qué manera requirió esto más trabajo o responsabilidad adicional?

Comportamiento: ¿Qué hizo? ¿Tuvo usted opción respecto a hacer el trabajo o la tarea?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?



Por debajo del promedio		Igual que el promedio	Por encima del promedio	
1	2	3	4	5
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.		Iba más allá de las exigencias rutinarias del trabajo, tomaba la iniciativa para terminar tareas que no eran formalmente parte del trabajo.	Terminaba trabajo que necesitaba hacerse de manera proactiva.	