



Introducción



ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE SD1 - TEST DE SUPERVISIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Este test presenta escenarios hipotéticos y reales en los que el evaluador deberá tomar decisiones adecuadas y su calificación estará relacionada con lo acertado de las mismas. Su formato es un cuestionario de 27 preguntas.

Aplica para cargos de Gerentes, Supervisores, Líderes de Alta Dirección. En General, para todo tipo de cargos que exigen un buen nivel de Supervisión y que requieren tomar decisiones adecuadas que afectan a más personas.

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2015-09-28 08:18:30** hasta el **2015-09-28 08:39:33**



Datos Personales

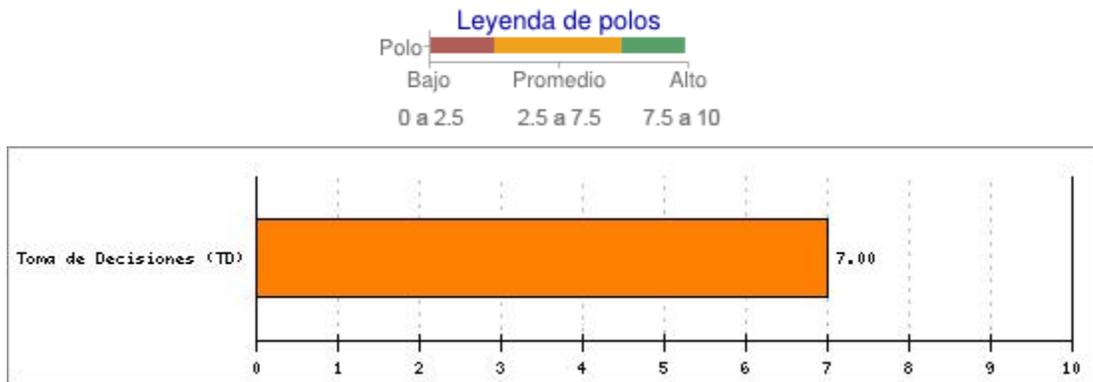


ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

No. Identificación :	0951394071
Nombres :	CATHERINE EVELIN
Apellidos :	JURADO RODRIGUEZ
Dirección :	MAPASINGUE ESTE COOP 1ERA MAYO
Teléfono :	3084285
Celular :	0981126495
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	PROCESOS / CALIDAD TOTAL
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1994-02-01

ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Sigla	Factor	Valor Obtenido	Promedio Proceso
1	TD	Toma de Decisiones	7.00	6.50



Fecha de Evaluación

Fecha Inicio : 28 de Septiembre del 2015

Hora Evaluación : 08:18:30

Tiempo Utilizado : 21 minuto(s) 03 segundo(s)

ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO SD1 - TEST DE SUPERVISIÓN Y TOMA DE DECISIONES

El evaluado presenta una buena capacidad para analizar, evaluar, recopilar alternativas, considerar variables y, finalmente, seleccionar la acción que se va a realizar. Busca que las cosas sucedan como consecuencia de la acción tomada y no por factores externos o el azar. Probablemente esta persona impulse a alcanzar los retos. Puede definir prioridades en términos de urgencia, necesidad e impacto.

Podrá usar nuevas estrategias para enfrentarse a situaciones que han sido desconocidas para él. Se recomienda valorar su capacidad de pensamiento analítico, orientación al logro y búsqueda de la información.

Su capacidad de reacción es rápida y puede tomar las decisiones adecuadas en un tiempo prudente. Sin embargo, es preciso considerar que si la persona se encuentra en el extremo de la valoración, puede que signifique que es un «tomador de riesgos» y como tal hay que asegurarse de que no pase por alto detalles importantes que garanticen la calidad de los resultados en su premura de alcanzar las metas.

SITUACION 1 Paso 1: Agustín García ha venido a usted en forma particular y le ha informado "por su propio bien", que Eduardo Robles anda tratando de desacreditarlo ante sus demás empleados. Agustín citó ejemplos específicos. La mejor forma de enfrentar esta situación es:

Decir a Agustín que no debe andar contando este tipo de historias, pero luego, en privado, llamar a Eduardo e investigar la situación

Paso 2: Basado en el reporte de Agustín, usted decide hablar con Eduardo para ver si es cierto que está tratando de desacreditarlo. El mejor método sería:

Advertirle que este comportamiento no es correcto.

Paso 3: Durante su discusión con Eduardo se molesta bastante, se pone agresivo y le acusa de estarlo desacreditando. ¿Qué haría?

Usar su autoridad para respaldar lo dicho y demandar su respeto

SITUACION 2 Paso 1: Agustín García acaba de cometer un error algo serio, que tal vez le cueste a la empresa unos \$8000,000.00 recuperar el daño. Al descubrir su error usted debe:

Programar una sesión particular con él para investigar su comportamiento

Paso 2: Puesto que todos sus esfuerzos anteriores han fallado, usted ha decidido platicar en privado con Agustín en relación a su descuido en general y respecto al error que cometió. ¿Qué haría?

Hablar muy claro con él, exponer el problema y poner las cartas sobre la mesa

Paso 3: Uno de sus objetivos de la plática con Agustín era el descubrir cualquier razón oculta de su comportamiento. Por mala suerte no fue posible hacerlo, sin embargo, usted tiene que resolver este problema. ¿Qué haría?

Desarrollar conjuntamente un plan para controlar y mejorar su actuación

SITUACION 3 Paso 1: Hace unos días que Álvaro Ramírez le pidió permiso para salir quince minutos más temprano, los martes y jueves, a fin de ver a su único nieto jugar béisbol con un equipo de la liga pequeña. Lo adecuado es:

Hacer un trato con él de que hará la excepción si él viene a trabajar quince minutos antes de la entrada los días que piensa salir temprano

Paso 2: Angel Becerra, quien obviamente ha visto la irregularidad de los quince minutos de Álvaro (usted le concedió permiso), viene ahora con una petición, quiere que se le cambie el horario de 9h00 - 17h00 a 9h30 - 17h30. En esta forma podrá acompañar a su esposa todos los días al lugar donde ella trabaja. La mejor forma de arreglar esta situación es:

Sugerirle que primero trate de hacer otros arreglos y que si no tiene éxito discutirán su problema con mayor amplitud después

Paso 3: Otro de sus empleados, además de Álvaro y Ángel, han venido a pedir favores especiales. La cosa se está complicando, pues ahora todo mundo quiere algo especial. Es mejor que usted haga algo antes que todo el personal tenga horarios distintos. Lo mejor que se puede hacer es llamar a una reunión de grupo y:

Leerles lo relativo a horas de trabajo según el reglamento interior de trabajo y utilizar este recurso para salir del problema

SITUACION 4 Paso 1: Eduardo Robles realizó un excelente trabajo en una difícil tarea que le fue asignada. A usted le gustaría felicitarlo con el propósito de apoyarlo y reconocer su esfuerzo extra. La mejor forma de hacerlo es:

Llamando a Eduardo a la oficina para decirle personalmente lo que hizo bien

Paso 2: Agustín García se ha quejado con motivo de la felicitación que usted le dio a Eduardo. Él le dice a usted que examinando el proyecto en general, es obvio que él (Agustín) contribuyó bastante al proyecto. Sabiendo que Agustín en realidad no contribuyó en nada, usted debería:

Defender su decisión señalando exactamente lo que hizo Eduardo

decisión sería:

Hablar con Agustín y Eduardo en forma conjunta

SITUACION 5 Paso 1: En una junta con su jefe se tomó la decisión de implantar una nueva política en la empresa que prohíbe ingerir alimentos durante las horas y en el lugar de trabajo, permitiéndolo sólo en las horas y sitio de comida. Esto va a ser impopular y usted llamó a una reunión a todos los empleados para anunciarlo. He aquí la mejor forma de notificarlo, (usted también tiene la costumbre).

Seguir las reglas: "Esto es lo que la compañía quiere y voy a hacer que se cumpla a como dé lugar"

Paso 2: Agustín García ha decidido evadir la nueva política y sigue comiendo en las horas y lugar de trabajo, usted debe:

Usar la lógica. Señalar que no puede hacer excepciones porque sería injusto para el resto de los empleados

Paso 3: La mayoría de los empleados han dejado de observar la política de no tomar alimentos durante las horas y lugar de trabajo, y están abusando de ella de una manera u otra, usted puede hacer que esta política se cumpla:

Llamando a una reunión específica para ello

SITUACION 6 Paso 1: Usted ha notado que Ángel Becerra se ha estado reportando "enfermo" con demasiada frecuencia y si sigue con este ritmo pronto excederá el límite normal de faltas, usted debe:

Mostrar su preocupación preguntándole qué es lo que le pasa

Paso 2: Angel sigue faltando. Finalmente ha confesado que cuando sus niños se enferman o no tienen clases, su esposa -que también trabaja- insiste en que él se quede en casa a cuidarlos. Su mejor decisión sería:

Notificarle que usted espera que él resuelva su problema en una semana a más tardar

Paso 3: Ángel confiesa que no ha podido resolver el problema con su esposa y pide consejo. He aquí su oportunidad de:

Convencerlo de que está dañando su situación personal, presente y futura, dejando que sus asuntos familiares se mezclen en el trabajo

SITUACION 7 Paso 1: Durante el año anterior usted ha estado tratando de establecer una política de "puertas abiertas" con sus empleados. Sin embargo, Juan Sánchez ha abusado de la situación utilizando ese fácil acceso hacia usted para "hacer la barba" y hacerse un poco de publicidad. Lo mejor que usted puede hacer es:

Señalar a Juan lo que es importante y lo que no lo es, enfatizando que la política de "puertas abiertas" fue establecida para proveer respuestas, no conversación

Paso 2: Usted ha notado un cambio en el comportamiento de Juan Sánchez. Se nota algo alejado de usted, menos cooperador y la calidad de su trabajo ha bajado un poco. La mejor decisión sería:

Mostrar algo más de interés en su trabajo; tal vez eso sea lo que quiere

Paso 3: Usted acaba de enterarse, a través de su jefe, Federico González, que Juan pasó por encima de su autoridad y jerarquía. Estuvo usted enfermo un día y Juan fue directamente con Federico para que se tomara una decisión que pudo haber esperado hasta que usted regresara. Federico naturalmente respaldó su posición y le dijo a Juan que lo que él pedía no estaba bien. Federico le pidió a usted que se encargara del asunto. Escoja una de las siguientes resoluciones.

Decirle a Juan que le disgustó su indiscreción y advertirle que no se repita

SITUACION 8 Paso 1: Agustín García, además de causar problemas con los empleados, ha continuado declinando en lo que a producción se refiere. Usted ha decidido que ya es tiempo de tomar una decisión. Escoja:

Despídalo

Paso 2: Usted ha arreglado una reunión con Agustín a fin de liquidarlo. La mejor forma de manejar la situación es:

Suavizar las razones del despido y decirle que usted tratará de darle tiempo para que busque trabajo antes de liquidarlo

Paso 3: Un poco antes de retirarse, Agustín ha corrido el rumor de que lo van a despedir porque hay problemas de tipo financiero en la empresa, problemas que pueden dañar seriamente la imagen de la institución. La mejor decisión aquí sería:

Llamar a los demás empleados a una reunión, en la que Agustín esté ausente, y presentar el verdadero motivo del despido, es decir, que Agustín fue despedido por ineficiencia e irresponsabilidad, y que usted estaba tratando de hacerle más fácil su salida, proteger su imagen, etcétera.

SITUACION 9 Paso 1: Federico González, su jefe, ha solicitado su aprobación para promover a Juan Sánchez al puesto de

supervisor en otra de las áreas, usted debe:

Rechazar la solicitud de promoción, puesto que cualquier persona que está dispuesta a pasar por encima de la autoridad del jefe, como lo hizo Juan recientemente, no está lista para una posición de responsabilidad

Paso 2: La promoción de Juan ha sido temporalmente pospuesta, en parte para darle oportunidad de madurar y en parte para tapar el hueco creado al salir Agustin. La mejor manera de manejar a Juan en esta situación es:

No decirle que es candidato a promoción, simplemente darle mayor responsabilidad y trabajo

Paso 3: Usted se enfrenta ahora al problema de delegar más trabajo y responsabilidad a Juan, usted debe:

Darle trabajos que le den oportunidad de desarrollarse (busque trabajos que le den un reto a su alcance)

