

AccuVisión™
Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

ESS House Account

ASPIRANTE

Reporte
Para

Example Employee
0123-456789

RESULTADO

❖ ❖ ❖
less than 3 de cada 10
personas con la misma calificación que
Example Employee
han tenido éxito en su desempeño
trabajando en oficinas.

El Sistema AccuVisión para Secretaria y Oficina en General mide las siguientes habilidades: Atención a Clientes Internos y Externos, Fijar Prioridades y Coordinar Trabajo, Solución de Problemas y Conflictos Interpersonales, Habilidad de Lectura y Atención a Detalles. Los conocimientos técnicos y la experiencia no los mide el sistema y no son tomados en cuenta en la elaboración del reporte. Los resultados del examen se basan en las respuestas específicas a las situaciones presentadas en el assessment AccuVisión.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Información para El Desarrollo

Para

Example Employee

0123-456789

Este reporte proporciona retroalimentación sobre las habilidades medidas en el examen, así como, información para el desarrollo. Los resultados son los siguientes:

Sección I: Calificación Relativa de Habilidades

Esta sección proporciona la definición de cada una de las habilidades y el rango en los resultados del examinado, de la más fuerte (1) a la más débil (5). Las habilidades en las que el examinado obtuvo un resultado superior al promedio, se marcan con una "X". Esta información puede usarse para diseñar las actividades de capacitación. La capacitación debe darse en todas las habilidades que no tienen "X", iniciando con la de menor rango.

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Esta sección proporciona un análisis de los comportamientos correspondientes a las habilidades evaluadas por el sistema. El desempeño del evaluado en cada comportamiento se reporta como Aceptable o Necesita ser Mejorado. Esta información puede usarse para planear la capacitación específica en cada habilidad.

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Esta sección sugiere actividades que el examinado puede realizar para mejorar su desempeño en aquellas habilidades que más lo necesita. Esta información puede compartirse con personal dentro de la organización con responsabilidad en asesorar e implementar planes de desarrollo. Al elaborar los planes de desarrollo tenga en mente que las estrategias sugeridas complementan y no sustituyen los programas formales de capacitación. Recuerde que existen cursos en las universidades, libros, programas de entrenamiento y otros recursos para apoyarle en sus esfuerzos de capacitación.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección I: Calificación Relativa de Habilidades

Habilidad	Calificación Relativa*	Nivel de Desempeño**
Atención a Clientes Relacionarse con clientes internos y externos de manera efectiva y con sensibilidad.	1	
Organización y Planeación Ser efectivo al establecer prioridades y coordinar el trabajo propio y el de otros.	2	
Solución de Problemas Generar soluciones de calidad para resolver problemas y conflictos interpersonales.	3	
Habilidad de Lectura Identificar errores gramaticales, en palabras, etc, en trabajos mecanográficos.	5	
Atención a Detalles Atender a detalles, identificando errores a pesar de estar presionado por el tiempo.	4	

* Calificación Relativa: 1 corresponde a la habilidad más desarrollada.

** Nivel de Desempeño: La X indica que la calificación del participante en esta habilidad fue mayor que el 65% de las personas en la base de datos de AccuVisión.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Un resultado efectivo en la situación presentada en el video, requiere la aplicación de varias habilidades. A continuación se presenta una lista de actividades de trabajo clasificadas de acuerdo a la habilidad en que es más necesaria para un resultado efectivo. También se indica el nivel de desempeño del evaluado, (Aceptable o Necesita ser Mejorado), en cada actividad relacionada con la habilidad.

Atención a Clientes

Relacionarse con clientes internos y externos de manera efectiva y con sensibilidad.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ❖ Responder a las necesidades y preocupaciones de los clientes externos.
- ❖ Mantener la confidencialidad de la información solicitada por su jefe.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ❖ Evitar corregir o comprometer a su jefe en presencia de sus superiores.
- ❖ Evitar corregir o comprometer a su jefe en presencia de sus subordinados.

Organización y Planeación

Ser efectivo al establecer prioridades y coordinar el trabajo propio y el de otros.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ❖ Administrar su tiempo decidiendo que actividades tiene que realizar por sí mismo y cuáles debe delegar.
- ❖ Establecer prioridades a las actividades de su inmediato superior.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ❖ Establecer prioridades a demandas de trabajo en conflicto.
- ❖ Coordinar juntas y citas.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Solución de Problemas

Generar soluciones de calidad para resolver problemas y conflictos interpersonales.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ❖ Proporcionar dirección y apoyo a otros para resolver problemas.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ❖ Iniciar acciones para resolver problemas en sus áreas de responsabilidad.
- ❖ Establecer métodos adecuados para mejorar el flujo del trabajo.
- ❖ Resolver conflictos interpersonales entre otras personas.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Atención a Clientes

Tarea: Evitar corregir o comprometer a su jefe en presencia de sus superiores.

- ❖ Hable con su jefe para determinar qué expectativas tiene respecto a las responsabilidades y tareas de usted, cuando éstas tienen que ver con personas relacionadas con el trabajo de él/ella.
- ❖ Obtenga retroalimentación de su jefe, compañeros de trabajo, etc., respecto a situaciones en las que usted los haya comprometido en presencia de otras personas.
- ❖ No trate de demostrar su habilidad o experiencia a expensas de otra persona. Tenga consideración y respeto por los sentimientos y dignidad de otras personas.
- ❖ Busque oportunidades para capacitarse en las áreas de relaciones interpersonales, sensibilidad y trabajo en equipo.
- ❖ Haga lecturas sobre sensibilidad, trabajo en equipo, etc.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Atención a Clientes

Tarea: Evitar corregir o comprometer a su jefe en presencia de sus subordinados.

- ❖ Hable con su jefe para determinar qué expectativas tiene respecto a las responsabilidades y tareas de usted, cuando éstas tienen que ver con personas relacionadas con el trabajo de él/ella.
- ❖ Obtenga retroalimentación de su jefe, compañeros de trabajo, etc., respecto a situaciones en las que usted los haya comprometido en presencia de otras personas.
- ❖ No trate de demostrar su habilidad o experiencia a expensas de otra persona. Tenga consideración y respeto por los sentimientos y dignidad de otras personas.
- ❖ Busque oportunidades para capacitarse en las áreas de relaciones interpersonales, sensibilidad y trabajo en equipo.
- ❖ Haga lecturas sobre sensibilidad, trabajo en equipo, etc.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Organización y Planeación

Tarea: Establecer prioridades a demandas de trabajo en conflicto.

- ❖ Lleve un calendario de eventos/actividades y úselo para programar sus citas, planear y revisar el avance de trabajos pendientes con fechas límite, etc.
- ❖ Haga una lista de tareas por realizar. Asigne el nivel de prioridad a cada tarea: alta, media, baja. Revise esta lista diariamente y re-asigne prioridades para mantenerla actualizada.
- ❖ Determine la prioridad de cada nueva tarea, tomando en cuenta las prioridades de las tareas ya asignadas.
- ❖ Usted tendrá que realizar varios trabajos durante el día. Haga una lista de ellos y táchelos conforme los termine. No lo deje sólo a su memoria.
- ❖ Determine la manera más eficiente para realizar actividades rutinarias y que consumen mucho tiempo. Identifique aquella información, materiales y personal que va a requerir y consígalos. Identifique los aspectos críticos para coordinar el plan de trabajo con anticipación.
- ❖ Busque oportunidades para capacitarse relacionadas con la administración del tiempo, asignación de prioridades y toma de decisiones.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Organización y Planeación

Tarea: Coordinar juntas y citas.

- ❖ Lleve un calendario de las juntas, citas, viajes, etc., de su jefe. Tome en cuenta este calendario cuando programe nuevas citas, reuniones, etc. Informe a su jefe los cambios cuando sea necesario.
- ❖ Trate de coordinar las actividades de su jefe con otras personas, con anticipación, al programarle juntas, llamadas telefónicas, citas, etc. Si hay cambios en los compromisos establecidos, avise a las personas afectadas tan pronto como le sea posible.
- ❖ Cuando esté preparando una junta, haga planes para que las cosas marchen sin tropiezos, disponibilidad de materiales, etc. Antes de la junta, repase personalmente punto por punto lo que se va a requerir con el personal responsable del servicio. Acuerde con ellos lo que se espera y que sería considerado un mal servicio/atención.
- ❖ Proporcione a las personas que asisten a la junta, un programa escrito de las actividades y toda la información que considere pertinente (ej. números telefónicos, nombres, direcciones, etc.)

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Solución de Problemas

Tarea: Iniciar acciones para resolver problemas en sus áreas de responsabilidad.

- ❖ Evalúe las situaciones y los planes de acción desde diferentes perspectivas, por ejemplo: en términos de sus consecuencias económicas, impacto en otros departamentos, corto plazo comparado con largo plazo, etc. Evite analizar los problemas únicamente desde su perspectiva técnica o responsabilidad operativa.
- ❖ Trabaje "esperando lo inesperado" y generando diferentes escenarios de "si ocurre..." y planes de acciones contingentes para cada uno de ellos. Desarrolle un escenario en las "peores condiciones", esto le ayudará a identificar factores críticos que requieren atención o planes especiales.
- ❖ Actúe rápidamente para resolver los problemas, no espere que los problemas se resuelvan solos, generalmente se hacen más graves.
- ❖ Frente a un problema, tenga varias alternativas de solución. Evalúe las ventajas y las desventajas de cada una de ellas. Evite considerar un sólo curso de acción como "la solución".
- ❖ Monitoree y evalúe el impacto de sus decisiones y mantenga una actitud flexible. Si es necesario, cambie su decisión basándose en la efectividad de las acciones implementadas.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Solución de Problemas

Tarea: Establecer métodos adecuados para mejorar el flujo del trabajo.

- ❖ Observe de manera directa como fluyen los procedimientos y las actividades. Esté alerta sobre las situaciones que pueden generar problemas.
- ❖ Busque la aceptación del personal al implementar un nuevo procedimiento o modificar uno existente haciéndolos participar, esto es, pregúnteles su opinión sobre la naturaleza y magnitud del problema, formas de resolver el problema, la mejor forma de implementar los cambios, etc.
- ❖ Identifique a las personas de los departamentos de apoyo a quienes contactar en caso de un problema.
- ❖ Evite no hacer nada debido a la magnitud o complejidad del problema. Si es posible, separe el problema en partes y resuelva cada una de ellas por separado. Tenga en mente que mientras no se tenga la solución "ideal", las acciones que mejoran parcialmente la situación son de utilidad.
- ❖ Actúe rápidamente para resolver los problemas, no espere que los problemas se resuelvan solos, generalmente se hacen más graves.
- ❖ Anime a sus compañeros y a otros miembros del equipo a identificar problemas de operación, aún y cuando ellos sean parcialmente responsables del problema.
- ❖ Considere el impacto que el problema tendrá en personas fuera del equipo, como personal de otros departamentos, proveedores, clientes, etc. y notifíqueles en lo que les afecte.
- ❖ Involucre a sus compañeros, miembros del equipo, etc, en la anticipación de problemas operativos y planes de acción contingentes, que incluyan qué hacer y a quién avisar en caso de que ocurra el problema.

Sistema AccuVisión de Secretaria y Oficina en General

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Solución de Problemas

Tarea: Resolver conflictos interpersonales entre otras personas.

- ❖ Los desacuerdos entre otras personas pueden ser simplemente producto de malentendidos o problemas de comunicación. Para evitar esto, motive a las partes en conflicto a que digan cuál creen que es la posición, objetivos, etc. de la otra parte, como una forma de aclarar los malentendidos y disminuir el conflicto.
- ❖ Aliente a las partes en conflicto a que se centren en la tarea y no en las diferencias de personalidad, enfocando el conflicto como una diferencia de ideas o puntos de vista y no de personas.
- ❖ Haga que el conflicto o el desacuerdo salga a la superficie y sea expresado por las dos partes, para resolverlo de una manera abierta y no a la defensiva. Motive a las partes en conflicto a que busquen soluciones con los aspectos positivos de ambos.
- ❖ Promueva una atmósfera de "equipo", motivando a grupos diversos (ej: ventas, servicio, producción, etc.), a que se reúnan periódicamente para que establezcan/mantengan líneas de comunicación, discutan y resuelvan problemas/preocupaciones comunes, etc
- ❖ La agresividad inhibe la comunicación productiva y la solución de problemas. Motive a aquellas personas que se muestran demasiado enojadas o molestas, a que se tranquilicen antes de reunirse para discutir problemas, resolver conflictos, etc.
- ❖ Promueva un ambiente agradable y positivo, motivando a otros para que platiquen sobre temas no relacionados con el trabajo, tales como intereses personales o simplemente preguntar "cómo van las cosas", etc.