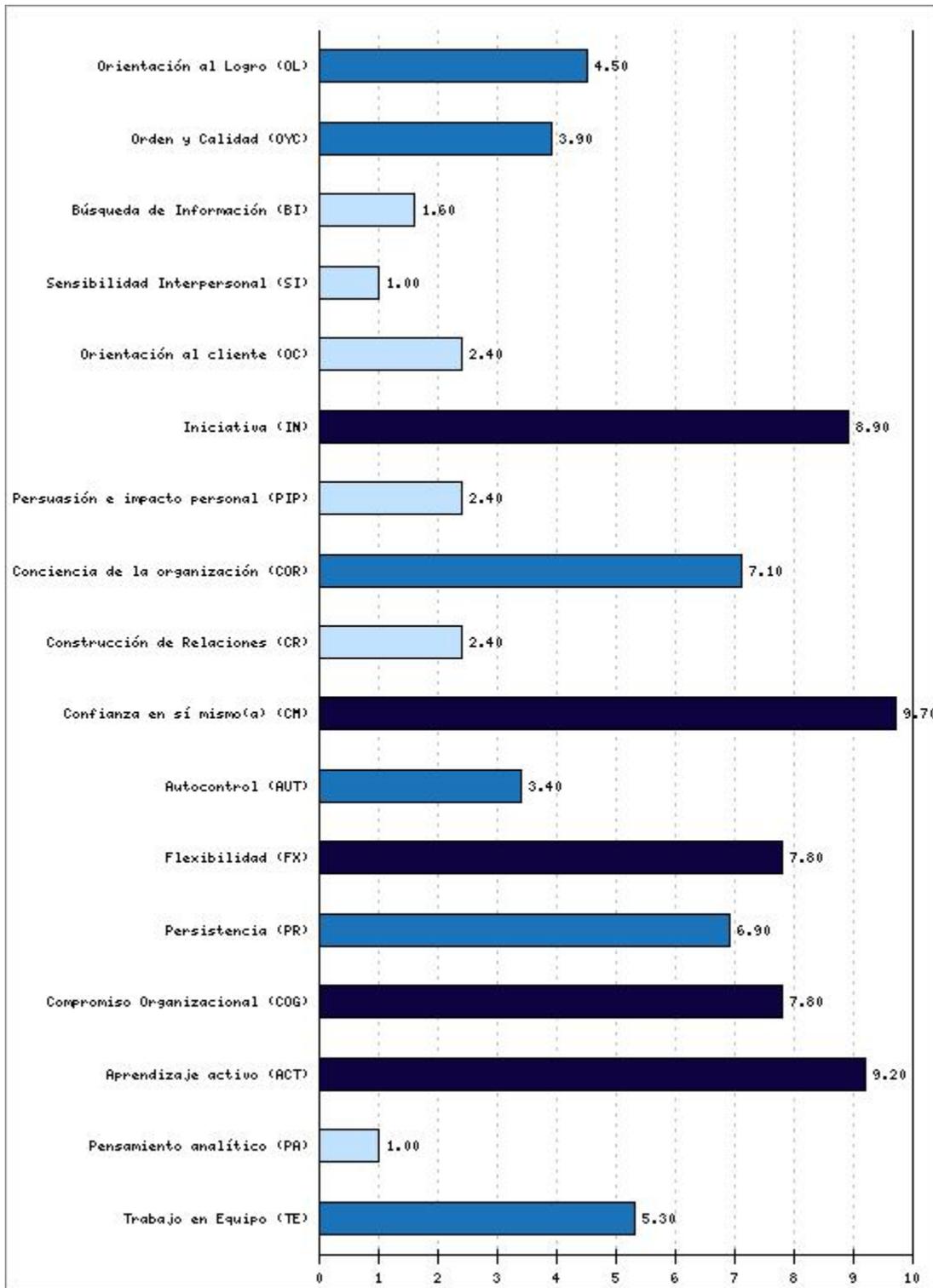


	Sigla	Factor	Valor Obtenido	Promedio Proceso
1	OL	Orientación al Logro	4.50	6.06
2	OYC	Orden y Calidad	3.90	4.14
3	BI	Búsqueda de Información	1.60	6.02
4	SI	Sensibilidad Interpersonal	1.00	4.02
5	OC	Orientación al cliente	2.40	2.33
6	IN	Iniciativa	8.90	6.19
7	PIP	Persuasión e impacto personal	2.40	4.16
8	COR	Conciencia de la organización	7.10	4.55
9	CR	Construcción de Relaciones	2.40	3.46
10	CM	Confianza en sí mismo(a)	9.70	6.96
11	AUT	Autocontrol	3.40	3.78
12	FX	Flexibilidad	7.80	5.41
13	PR	Persistencia	6.90	6.56
14	COG	Compromiso Organizacional	7.80	4.26
15	ACT	Aprendizaje activo	9.20	7.20
16	PA	Pensamiento analítico	1.00	5.88
17	TE	Trabajo en Equipo	5.30	3.87

Leyenda de polos



Fecha de Evaluación

Fecha Inicio : 02 de Julio del 2015

Hora Evaluación : 12:14:59

Tiempo Utilizado : -10 hora(s) 50 minuto(s) 14 segundo(s)

ANALISTA DE OPERACIONES CENTRAL ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO TPC COMPETENCIAS

ORIENTACIÓN AL LOGRO



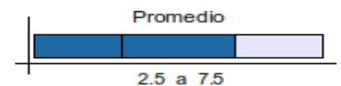
Descripción

El(la) evaluado(a) tiene destrezas a nivel promedio para realizar actividades orientadas al cumplimiento de objetivos, considerando que esta competencia es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización. Implica administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Las personas dotadas de esta. Si la persona evaluada está en este rango debe considerar que es una habilidad que puede ser desarrollada.

Preguntas clave

- ¿La persona piensa en encontrar y superar metas?
- ¿Toma riesgos calculados para obtener ganancias mensurables (medidas)?

ORDEN Y CALIDAD



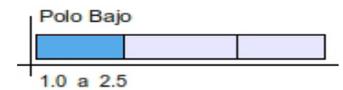
Descripción

Sus destrezas están en el nivel promedio para la organización y el orden, es decir que si la persona evaluada obtuvo un puntaje cercano al polo inferior del rango promedio podría nunca desarrollar la capacidad de mantener el orden y la cadlidad en sus tareas encomendadas, sin embargo si la persona evaluada está mas cercana al polo superior del rango promedio se podría desarrollar la capacidad o competencia, considerando que es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistencia en que las responsabilidades y funciones asignadas estén claramente asignadas.

Preguntas Clave:

- ¿Cómo planea usted para cumplir con un día común de trabajo?
- Proporcióneme un ejemplo en cuya planeación usted estuvo involucrado. ¿Qué pasos tomó usted? ¿Qué obstáculos tuvo? ¿Cuál fue el resultado?

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN



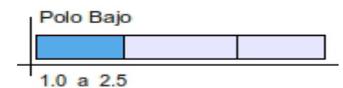
Descripción

Esta persona espera a que la organización le provea de la información que necesita para realizar la tarea, le cuesta o no intenta utilizar fuentes de búsqueda. Tal vez por practicidad utiliza información de fuentes cercanas, no se apoya con ayuda memorias y prefiere no persistir si no encuentra la información necesaria.

Preguntas Claves:

- Describa una situación en la que haya tenido que recurrir a otras fuentes y buscar alternativas para poder resolver una situación determinada. ¿Qué hizo?
- Cuénteme de algún caso en el que no tenía conocimiento ni información para responder ante algún requerimiento ¿Qué hizo? Y ¿Cómo respondió ante el requerimiento solicitado?

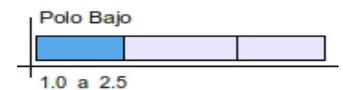
SENSIBILIDAD INTERPERSONAL



Descripción

El(la) evaluado(a) no presenta habilidades desarrolladas de escucha activa, tiende a frustrarse cuando su interlocutor no expresa de forma rápida y clara su mensaje, esto podría hacer que interrumpa la conversación o no ayude a elaborar el mensaje de la otra persona, en la comunicación considera más importante cuánto puede ayudar a la otra persona antes que la capacidad que tiene de escuchar.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE



Descripción:

Considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal, podría ser una persona con habilidades no desarrolladas en atención al cliente como empatía, amabilidad y cortesía, se muestra un tanto "frío(a)", muestra no ser destacado en actividades que impliquen atender a clientes sean externos o internos.

Preguntas Claves:

- ¿Qué es lo que usted hace para que un cliente le guste tratar con usted y que le tenga confianza? De ejemplos
- Describa una situación en la que usted tuvo que tratar con un cliente que argumentó que su producto o servicio estaba caro.

INICIATIVA



Descripción

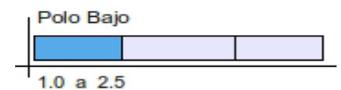
Esta persona reacciona proactivamente ante acontecimientos laborales imprevistos, "toma la iniciativa", se anticipa a hechos, si en el trabajo debe tomar medidas solucionadoras motivadas por él(ella) mismo(a) las hace sin que sus superiores le hayan instruido. Tiene la iniciativa para encontrar la forma de solucionar cosas.

Personas con tendencia a ser sumamente participativas. No necesitan que alguien más les diga que hacer, son los primeros en accionar. Tienen una motivación propia que los impulsa a querer poner en acción cosas que otras personas pueden temer.

Preguntas clave

- ¿Tiene esta persona iniciativa?
- ¿Piensa por encima del presente para actuar en necesidades y oportunidades futuras sin necesidad que le digan que lo tiene que hacer?

PERSUASIÓN E IMPACTO PERSONAL



Descripción

No se muestra hábil en la persuasión, por el contrario, es probable que prefiera seguir las ideas de otros, no se muestra con la firmeza de persuadir con sus ideas, deseos y aspiraciones a otros.

CONCIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN



Descripción

Muestra destrezas a nivel promedio para tener conciencia o conocimiento de la organización para la que trabaja. considerando que esta competencia es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la empresa donde se trabaja o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc.

Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización. usualmente en candidatos de edad joven puede ser normal que esta competencia esté en desarrollo.

CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES



Descripción

Se muestra pasivo(a) y cauto(a) con sus relaciones interpersonales. No se considera "cálido(a)" al momento de interrelacionarse con más gente, antes de socializar con otros lo analiza bien.

Por lo general, no saben llevar las relaciones interpersonales de manera exitosa. Es probable que no sea de su interés relacionarse con otras personas, por lo que pueden mostrarse fríos, antipáticos e incluso descorteses al momento de interactuar con otros. Su fuerte no es el estar en contacto con otros constantemente, ya que es algo que les suele desagradar o incomodar.

Preguntas Clave:

- ¿Qué es lo que usted hace para que un cliente le guste tratar con usted y que le tenga confianza? De ejemplos
- Describa una situación en la que usted tuvo que reunirse con un grupo de personas que no conocía. ¿Cómo actuó? ¿Qué hizo?

CONFIANZA EN SÍ MISMO(A)



Descripción

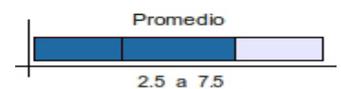
Es una persona segura de sí misma, muestra tener autoconfianza y autoestima, tiene la firmeza para dar a conocer su opinión a otros dentro de su trabajo, puede coordinar actividades de grupo y tomar decisiones sean personales o laborales.

Es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

Preguntas clave

- ¿Qué le hace pensar que usted tendrá éxito trabajando con nosotros?
- ¿Cuáles considera usted que son sus puntos débiles? Y ¿Cuáles los fuertes?

AUTOCONTROL



Descripción

Las habilidades para controlar sus emociones y dominar sus impulsos están en el nivel promedio. Entendiendo que esta competencia analiza la capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones, evitando así reacciones negativas frente a situaciones conflictivas o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Las situaciones mencionadas anteriormente pueden ser causadas por provocaciones, oposición u hostilidad de terceros.

Preguntas Claves:

- Describa una situación en la que su punto de vista era diferente al de otros ¿Cómo reaccionó?
- Cuénteme de algún caso en el que se vio enfrentando a un problema en el que hubiera dos o más alternativas de solución ¿Qué hizo? Y ¿Por qué?

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO



Descripción

Es alguien que ante situaciones estrictas puede ser flexible, se adapta a los cambios y a las variaciones del entorno. Si está revisando una norma que afecta a un grupo no la acepta hasta que ha pensado en todos los involucrados.

Personas a las que les interesa sucesos novedosos o poco conocidos. Les gusta ver las cosas desde diferentes puntos de vista y son sumamente abiertos hacia valores, estilos o modos de vida y culturas. Se adaptan con facilidad a cualquier ambiente sin problemas, y si algo cambia incorporarán los nuevos eventos a su comportamiento natural.

Preguntas Clave:

- Cuénteme de una experiencia donde usted no haya conseguido persuadir a los otros sobre su opinión.
- ¿Cómo ha reaccionado usted cuando un [cliente] le ha rechazado varias veces y se rehúsa a comprarle?
- ¿Cuál suele ser su reacción ante un evento imprevisto?

PERSISTENCIA



Descripción

El(la) evaluado(a) se muestra con habilidades en el nivel promedio para persistir y perseverar ante una situación o hecho, considerando que es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo. Es la capacidad de mantenerse enfocado en una tarea o actividad de manera estable y continua para alcanzar sus metas. Si la persona evaluada se muestra más hacia el lado superior del rango intermedio esta competencia puede ser desarrollada.

Preguntas clave

- Platíqueme de una situación en la que usted tuvo que actuar rápidamente y haya conseguido llegar al objetivo planeado.
- Cuénteme de sus objetivos a corto plazo en relación con su profesión.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL



Descripción

Esta persona se compromete con la organización de forma incondicional, hace contactos que puedan beneficiar a la empresa para la que trabaja dentro y fuera del lugar de trabajo poniendo incluso a su servicio sus propios intereses personales. Apoya las políticas de la empresa si son en beneficio de la misma. Siente que los objetivos de la organización son objetivos propios. Da apoyo al momento de tomar decisiones, sintiéndose decidido por completo a alcanzar objetivos comunes.

También, trata de prevenir y poder superar cualquier percance que pueda surgir a lo largo del camino, interfiriendo con el logro de los objetivos de la empresa. Se refiere de igual manera a ser cumplido con compromisos tanto dentro como fuera del área de trabajo.

Preguntas Claves:

- ¿Qué buscaría para permanecer en su sitio de trabajo?
- ¿En qué trabajo fue en el que menos tiempo permaneció? ¿Y por qué?

APRENDIZAJE ACTIVO



Descripción

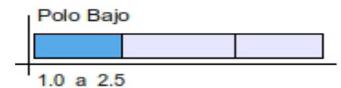
El aprendizaje de esta persona es proactivo, amplía la información de sus conocimientos cada vez que tiene oportunidad, ante actividades específicas pregunta a personas más experimentadas en el tema, crea procedimientos, mapas conceptuales, "ayuda memorias" y otros mecanismos para aprender y mejorar la ejecución de sus tareas.

Tiene una alta capacidad para encontrar información valiosa para solucionar situaciones que pueden ser conflictivas o negociaciones. Representa la habilidad de poder reconocer el potencial dentro de la empresa y saber cómo manejarlo adecuadamente. Transmite lo que aprende de manera eficaz a los demás.

Preguntas Claves:

- Describa usted alguna situación en la que un cliente le solicitó algo que no estaba dentro de sus posibilidades concederlo ¿Qué es lo que usted hizo?
- Cuénteme que acciones o pasos ha tomado usted después de haber establecido una meta u objetivo y fijado una estrategia para lograr su cometido. Deme un ejemplo.

PENSAMIENTO ANALÍTICO



Descripción

La destreza de pensamiento analítico de este(a) evaluado(a) no está desarrollada, se le dificulta encontrar soluciones lógicas y encontrar el orden secuencial de las cosas, predominan los impulsos y emociones ante lo intelectual.

Dificultad para utilizar el pensamiento analítico como una herramienta frente a un conflicto. Usualmente son personas que se guían más por sus emociones del momento que por el uso de la razón o el análisis de una situación específica. Por lo general, son personas a las cuales no les gusta realizar investigaciones o estudios en ninguna situación. Es posible que sean personas bastante emotivas, y el controlar sus comportamientos sea un reto, ya que al regirse por sus emociones y sentimientos (más que por una lógica o análisis de la situación) pueden tener comportamientos poco adecuados o apropiados.

Preguntas Clave:

- Cuénteme sobre algún problema difícil que haya enfrentado ¿Cómo clasifico los asuntos importantes? ¿Por qué lo hizo de esa manera?
- Dígame ¿Cómo su enfoque para resolver problemas ha diferido del de otras personas con las que ha trabajado?

TRABAJO EN EQUIPO



Descripción

El(la) evaluado(a) presenta destrezas personales para trabajar en equipo en un nivel promedio.

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos. Par que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. La persona evaluada podría desarrollar esta competencia si el puntaje se acerca más hacia el polo superior del rango promedio.

Preguntas clave

- Describa una situación en la que su punto de vista era diferente al de otros ¿Cómo reaccionó?
- Describa una situación en la que usted tuvo que reunirse con un grupo de personas que no conocía. ¿Cómo actuó? ¿Qué hizo?

