

ASESOR DE CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACION AL PUESTO

ASESORES DE SAC

El Análisis de Adecuación al Puesto es un análisis psicodinámico que utiliza un procedimiento estadístico matemático que permite obtener un porcentaje ponderado llamado **Coficiente de Adaptación al Puesto (CAP)**.

El resultado del CAP le permite realizar interpretaciones de las evaluaciones psicométricas y comparar esos resultados con el perfil ideal del cargo, arrojando porcentajes de cumplimiento en cada competencia y un porcentaje de adecuación al puesto-persona.

EL CAP facilita el proceso de análisis de resultados para la selección de personal en base a las competencias que el candidato ha alcanzado para su desempeño laboral.

Además es un referente para hacer seguimiento del trabajador contratado durante el ciclo de vida laboral en la organización, evaluar su desempeño y plan de desarrollo.

EL CAP también es una forma de pronóstico de cuanto la persona probablemente se adecuará al puesto de trabajo considerando todos los resultados de la batería de test aplicados.

Para obtener estos resultados previamente el cliente ha creado el perfil del cargo escogiendo los ejes ("supracompetencias"), que agrupa las competencias por su naturaleza o función), las competencias laborales y el peso con el valor esperado de cada competencia, que quiere evaluar con los test psicométricos sugeridos por el sistema o elegidos por el cliente.

REPORTES:

Para realizar el análisis de adecuación al puesto, usted contará con los siguientes reportes:

1. El análisis de adecuación al puesto por distribución psico-dinámica.-

Consta de un gráfico lineal-porcencial semaforizado, que representa el nivel de adecuación al puesto obtenido por la persona y también una interpretación cualitativa en cinco niveles que son:

- Recomendable (de 70,01 al 120%)
- Desarrollable (de 50,01 a 70%)
- No recomendable (de 0.00 a 50%)
- Sobrecalificación (de 120,01 al 150%)
- No recomendable por sobrecalificado (de 150,01 a 300%)

Además un cuadro comparativo del valor obtenido y el valor requerido (sobre 10) en cada uno de los ejes seleccionados para el cargo, este resultado permite apreciar la adecuación de la persona al puesto con más detalle y determinar fortalezas y debilidades en relación a lo requerido por la organización.

2. Análisis de adecuación al puesto por competencia.-

Para esta parte del análisis de adecuación al puesto, se presenta un cuadro de resultados de las competencias previamente seleccionadas para el cargo, que compara los valores esperados con los valores obtenidos por el evaluado y producto de esta comparación se obtiene un porcentaje de adecuación o de cumplimiento en cada competencia.

También un gráfico de barras semaforizado de dichos porcentajes, para tener una apreciación como un perfil de las competencias de la persona en relación con la adecuación al puesto.

3. Interpretaciones por competencia.-

Independientemente del cálculo del ajuste al cargo anterior, esta parte del informe proporciona una interpretación cualitativa sobre el nivel de desarrollo de cada competencia del evaluado.

El nivel obtenido para las competencias depende de los resultados de los tests aplicados.

Esta parte del informe le ayuda a tomar decisiones sobre las competencias laborales que necesita desarrollar y las que hay que aprovechar en la persona evaluada.

4. Interpretaciones por test.-

En esta parte del informe encontrará las interpretaciones de los resultados de los test según el nivel que haya obtenido la persona.

Estos resultados le permiten un análisis pormenorizado de los comportamientos, habilidades o destrezas del evaluado en base a baremos correspondientes a sus características demográficas

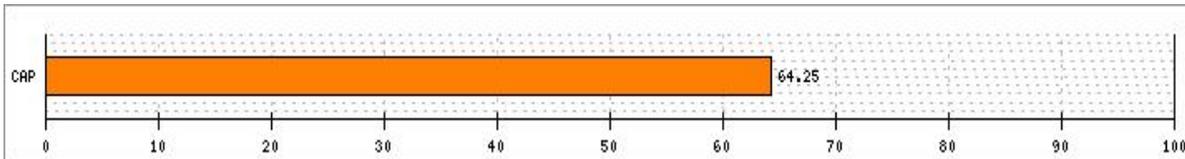
Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2015-03-11 08:58:44** hasta el **2015-03-11 10:09:11**



Datos Personales

ASESOR DE CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

No. Identificación :	46792605
Nombres :	GERALDINE MARGARITA
Apellidos :	VELASCO QUINTI
Dirección :	PSJ. SAN ATANACIO DEL PEDREGAL MZ. A LT. 4
Teléfono :	
Celular :	951458966
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	SECUNDARIO
Fecha de Nacimiento :	1991-12-25



El evaluado se encuentra en un nivel **DESARROLLABLE** en cuanto al índice de adecuación al puesto (CAP); esto quiere decir que, si bien es cierto, está cercano al rango óptimo aún le falta desarrollar competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) para demostrar que estará adaptado al cargo asignado. Para este resultado se consideran los siguientes aspectos:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvolverá su oficio u ocupación.
- Las **unidades de competencia asociadas al perfil**.
- El contexto de competencia, referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales el candidato debe demostrar capacidad para ejecutar una determinada tarea
- Las evidencias directas (pruebas) que permiten constatar que es capaz de desempeñar las actividades que componen su perfil ocupacional, según los criterios esperados.

El perfil ocupacional basados en competencias responden a una lógica de oficios completos más que a actividades o tareas aisladas, teniendo de este modo un valor agregado para el ámbito de la formación profesional, capacitación y gestión de talento humano en la empresa.

Siendo así, se recomienda hacer un **análisis de las competencias individuales** para determinar con claridad cuáles son sus fortalezas y debilidades, de modo que se realice un proceso de fortalecimiento homogéneo y paralelo de aquellas que requiere para el puesto de trabajo.

Se recomienda también que para que el evaluado llegue al nivel óptimo esperado tome cursos de capacitación, sesiones de coaching orientadas al desarrollo de competencias específicas necesarias para el puesto, lecturas y aplicaciones prácticas para el desarrollo de habilidades.

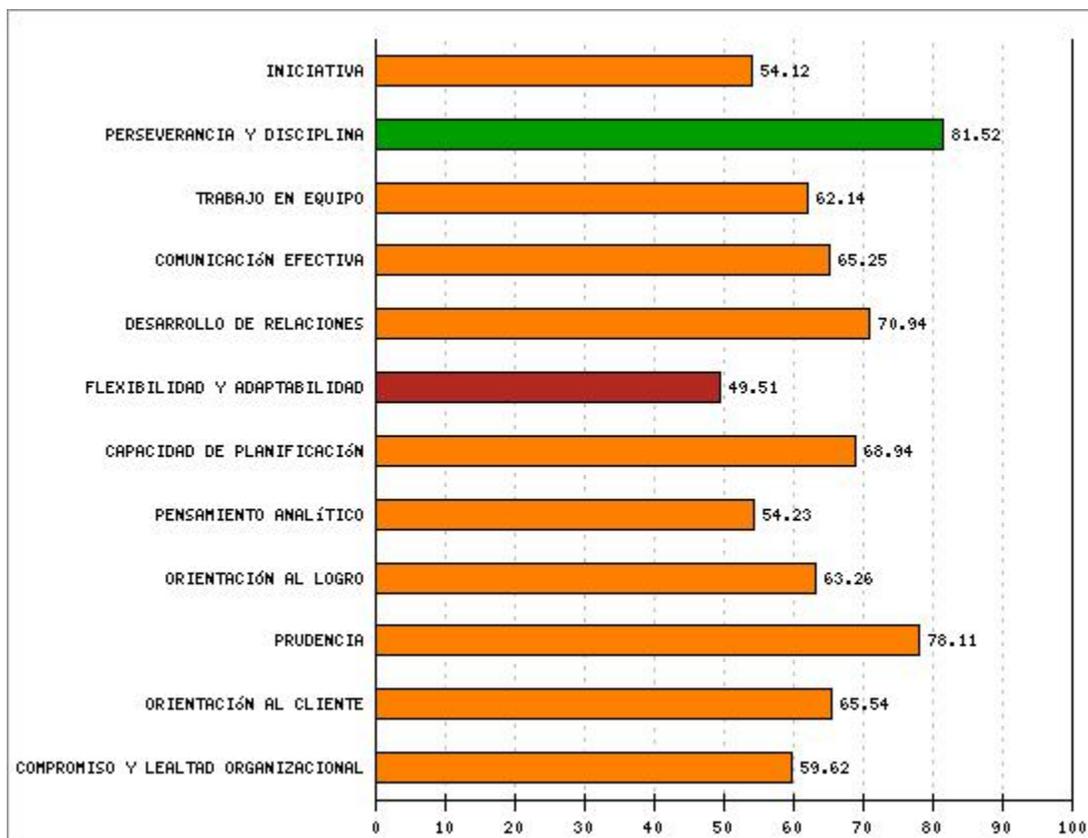
Una buena estrategia de desarrollo utilizará sus fortalezas para mejorar sus áreas de oportunidad. Es importante confirmar los resultados en un entrevista personal.

Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 SOLUCION DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES	3.69	6.40
2 ORGANIZACION PERSONAL Y ADMINISTRACION DEL TIEMPO	4.53	6.50
3 RELACIONES INTERPERSONALES	4.46	6.75
4 FACTOR EMOCIONAL	5.47	7.00

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 INICIATIVA	3.79	7.00	54.12%
2 PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA	4.89	6.00	81.52%
3 TRABAJO EN EQUIPO	3.73	6.00	62.14%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.57	7.00	65.25%
5 DESARROLLO DE RELACIONES	4.97	7.00	70.94%
6 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	3.47	7.00	49.51%
7 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	4.14	6.00	68.94%
8 PENSAMIENTO ANALÍTICO	3.25	6.00	54.23%
9 ORIENTACIÓN AL LOGRO	3.80	6.00	63.26%
10 PRUDENCIA	5.47	7.00	78.11%
11 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.59	7.00	65.54%
12 COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL	4.17	7.00	59.62%





Interpretación de Competencias

ASESOR DE CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

INICIATIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.79 **Porcentaje:** 54.12%

Actitud permanente de ser el primero en accionar frente a una situación. Es la predisposición a comportarse de manera proactiva en el presente y no solo enfocarse en lo que hay que hacer en el futuro.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado tiene clara la situación de su empresa y es capaz de hacer propuestas acorde a los requerimientos o circunstancias. Analiza la situación y ve la forma de resolverla.

PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.89 **Porcentaje:** 81.52%

Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable y continua para alcanzar sus metas.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado muestra actitud positiva frente a situaciones difíciles. No duda en pedir ayuda si es necesario para lograr su propósito. No se impacienta ni desespera.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.73 **Porcentaje:** 62.14%

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado maneja relaciones laborales óptimas, es un mediador cuando surgen conflictos y toma en cuenta la opinión de todos cuando se trata de trabajar en equipo. Demuestra colaboración con otras áreas si así lo requieren.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.57 **Porcentaje:** 65.25%

Es la capacidad para comprender y expresar ideas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de comunicarse apropiadamente tanto en forma oral como escrita, posee una adecuada expresión verbal, habilidad que aún le falta explotar.

DESARROLLO DE RELACIONES

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.97 **Porcentaje:** 70.94%

Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas internas o externas a la organización.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado sabe escoger y mantener las relaciones que le permitan cumplir con sus tareas y objetivos en el trabajo.

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.47 **Porcentaje:** 49.51%

Facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado acepta de buen modo las disposiciones de cambio, procura adaptarse y ser flexible, intenta crear herramientas que le apoyen en el cambio.

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.14 **Porcentaje:** 68.94%

Es la capacidad de determinar claramente las metas y prioridades de su tarea, área y proyecto; estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado tiene la capacidad de coordinar un proyecto, determinando actividades prioritarias y estableciendo un cronograma y supervisión para la ejecución de las mismas.

PENSAMIENTO ANALÍTICO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.25 **Porcentaje:** 54.23%

Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo y el tiempo.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado puede identificar y relacionar datos para resolver problemas de razonamiento lógico. Presta atención solo a los datos que necesita.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.80 **Porcentaje:** 63.26%

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores, para cumplir con sus exigencias, evidenciando una motivación muy fuerte para hacerlo.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de hacer cambios en el proceso con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Motiva a su equipo hacia el mejoramiento y calidad del servicio.

PRUDENCIA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.47 **Porcentaje:** 78.11%

Nivel Medio: El evaluado sabe discernir lo bueno de lo malo, tanto como para la empresa como para sí mismo a nivel personal. Se refiere a actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo. Esto es observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.59 **Porcentaje:** 65.54%

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal. Puede mostrarse como una persona con habilidades no tan desarrolladas en atención al cliente como por ejemplo empatía, cortesía, entre otras. Puede parecer un poco frío, y prefiere realizar tareas en las cuales no tenga que tratar directamente con el cliente interno o externo. El evaluado ofrece al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, no se interesa demasiado en personalizar su servicio y a pesar de ser educado, no se muestra amable.

COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.17 **Porcentaje:** 59.62%

Implica la voluntad de alinear los propios intereses y comportamientos con las necesidades y objetivos de la empresa.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado conoce lo suficiente a cerca de la empresa como para instrumentar características específicas de la organización. Alcanza sus objetivos, aunque no siempre los relaciona con los empresariales o los del equipo.
