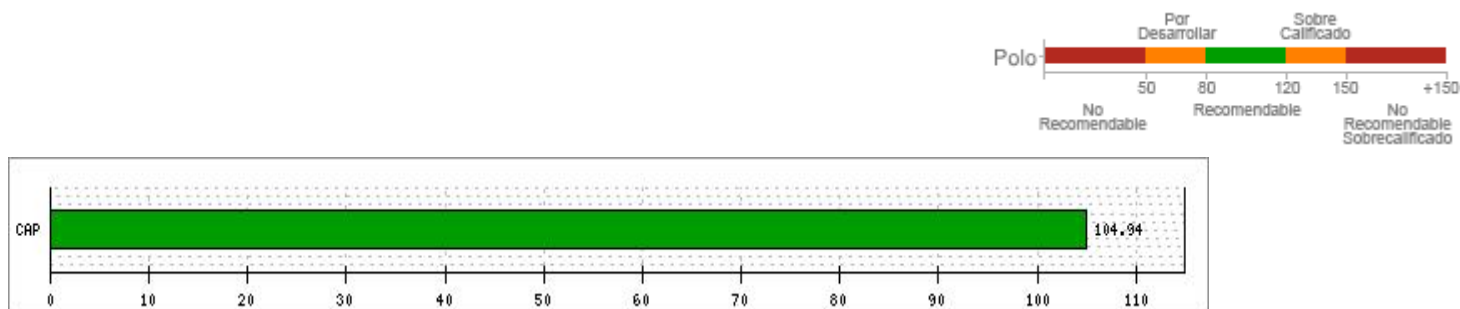


EJECUTIVO (A) CONTACT CENTER - MAD

No. Identificación :	47265456
Nombres :	MAYRA
Apellidos :	FERNANDEZ CHAMPI
Dirección :	A.V FILANDIA 019
Teléfono :	
Celular :	935060484
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	--
Area de Estudio :	FARMACIA
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	1991-11-06



El evaluado se encuentra dentro del rango **RECOMENDABLE** según el coeficiente de adecuación al puesto (CAP). Esto quiere decir que, cuenta con las competencias requeridas para el cargo o posición por competencias que se ha definido en perfil del cargo.

ES RECOMENDABLE para:

- a) Su contratación si se trata de un proceso externo de selección
- b) Su reubicación si se trata de un proceso interno para un cargo para el cual se esté considerando al evaluado.

El evaluado puede **ser competente** en los siguientes aspectos relacionados a su contexto laboral:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvuelve el 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.
- Desempeñar las actividades que componen su perfil ocupacional, según los criterios esperados.

Es importante tener en cuenta que, el perfil ocupacional basado en competencias responde 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.

El perfil evaluado para el cargo coincide con las competencias que manifiesta el individuo, a través de los resultados de la batería de test psicológicos aplicados; éstas competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) le pueden apoyar en el desarrollo del trabajo a su cargo. Se recomienda que se dé enfoque en los aspectos positivos con el objeto de motivar al evaluado a explorar sus talentos y a desarrollarlos en el trabajo. Se debe asignar el tiempo de trabajo orientado a aprovechar al máximo sus competencias, de modo que, la aplicación práctica de las mismas le permitan desarrollar un alto rendimiento y se sienta a gusto en las tareas a su cargo.

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 por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

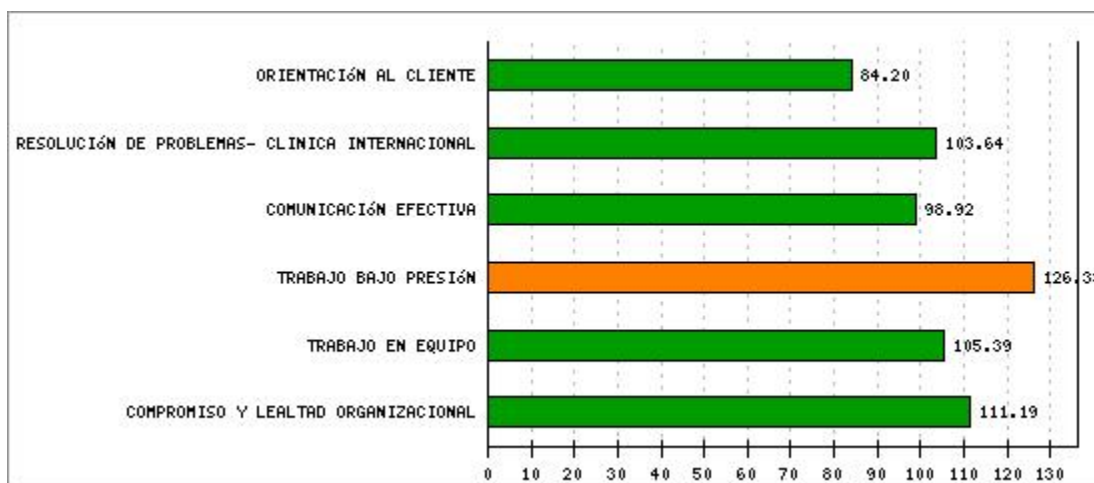
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COMERCIALES	5.64	6.00
2	COMUNICACIONALES	6.92	7.00
3	EMOCIONALES	7.58	6.00
4	RELACIONALES	6.32	6.00
5	VALORES	6.67	6.00

EJECUTIVO (A) CONTACT CENTER - MAD

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.05	6.00	84.20%
2	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- CLINICA INTERNACIONAL	6.22	6.00	103.64%
3	COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.92	7.00	98.92%
4	TRABAJO BAJO PRESIÓN	7.58	6.00	126.33%
5	TRABAJO EN EQUIPO	6.32	6.00	105.39%
6	COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL	6.67	6.00	111.19%





Interpretación de Competencias

EJECUTIVO (A) CONTACT CENTER - MAD

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.05 **Porcentaje:** 84.20%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente, puesto que, está pendiente de preguntar sus necesidades y anticiparse a solucionarlas. Procura enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, de esta manera consigue fidelizarlo.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- CLINICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.22 **Porcentaje:** 103.64%

Nivel Medio.- Frente a situaciones difíciles mantiene la calma, buscando la ayuda de su entorno para encontrar soluciones eficaces. Logra resolver problemas, de acuerdo a su experiencia previa y conocimientos de su entorno.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.92 **Porcentaje:** 98.92%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene buena habilidad de comprender a los demás y a la vez transmitir sus ideas. Tiene claros sus pensamientos al momento de expresarse ante otras personas. Utiliza el lenguaje verbal, escrito o corporal adecuado, dependiendo de las circunstancias. Maneja bien las reuniones ya que es un buen interlocutor. Pocas veces, puede tener malentendidos.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.58 **Porcentaje:** 126.33%

Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

Nivel muy desarrollado.-

Tiene la capacidad para trabajar bajo presión. No pierde el control sobre las actividades que está realizando, a pesar de que esté siendo presionado. Usualmente tiene un buen sentido de urgencia por lo que prioriza lo que tiene que ser finalizado en primer lugar, hasta lo que puede esperar a ser resuelto. Busca realizar bien sus tareas sobre todo en situaciones de mucha exigencia.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.32 **Porcentaje:** 105.39%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado es un referente para realizar trabajos de equipo, comparte responsabilidades y alienta a los demás a colaborar para cumplir los objetivos, propicia una valoración del buen clima laboral y de la importancia del compañerismo, dando ejemplo de espíritu de equipo. En ocasiones, puede preferir trabajar solo.

COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.67 **Porcentaje:** 111.19%

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

Nivel desarrollado.-

Es un apoyo para la empresa por sus continuos aportes en su área y ,a veces, en otras. Procura contagiar a los demás la identidad empresarial haciendo que la valoren en diferentes actividades y transmitiendo sus conocimientos acerca de la misma. Aunque pocas veces, no lo logra. Realiza a cabalidad su trabajo y se esfuerza por cumplir los objetivos.
