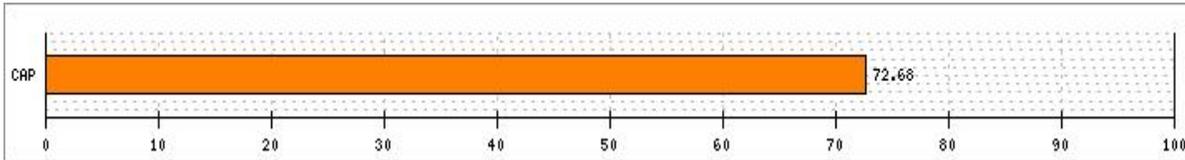


CE OPERADOR CALL CENTER MAYO 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra dentro del rango **RECOMENDABLE** según el coeficiente de adecuación al puesto. Esto quiere decir, que cuenta con las competencias requeridas para el cargo o posición por competencias que se ha definido en perfil del cargo. Para este resultado se consideran los siguientes aspectos:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvuelve 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 basado 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.

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; estas competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) le pueden apoyar en el desarrollo del trabajo a su cargo. Se recomienda que se de 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.

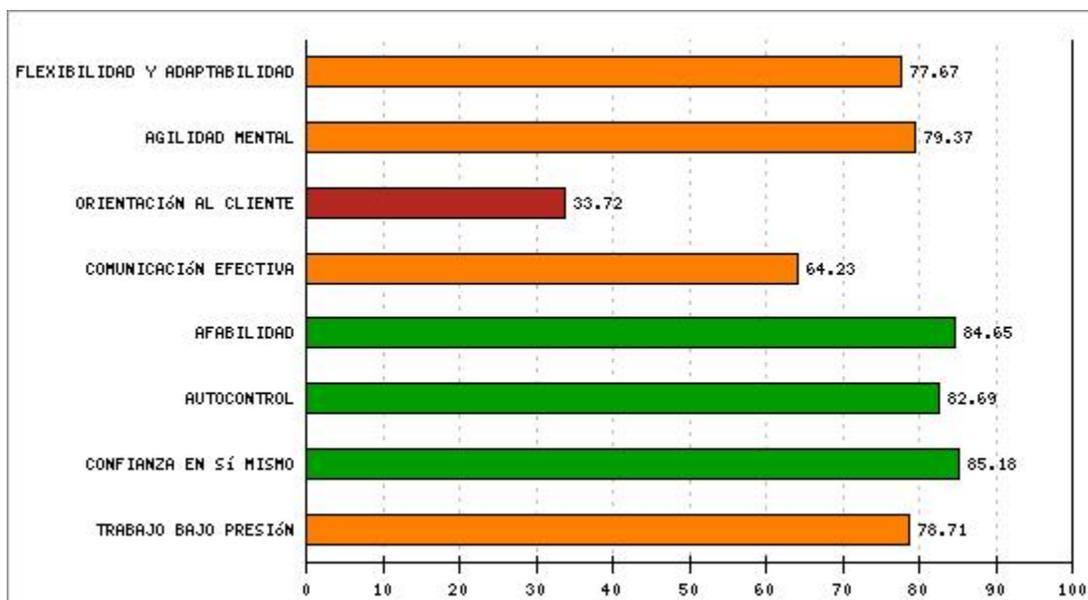
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.44	7.00
2	COGNITIVAS	5.56	7.00
3	COMERCIALES	3.03	9.00
4	COMUNICACIONALES	5.78	9.00
5	EMOCIONALES	6.41	7.75

CE OPERADOR CALL CENTER MAYO 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.44	7.00	77.67%
2 AGILIDAD MENTAL	5.56	7.00	79.37%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.03	9.00	33.72%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.78	9.00	64.23%
5 AFABILIDAD	6.77	8.00	84.65%
6 AUTOCONTROL	6.62	8.00	82.69%
7 CONFIANZA EN SÍ MISMO	5.96	7.00	85.18%
8 TRABAJO BAJO PRESIÓN	6.30	8.00	78.71%



CE OPERADOR CALL CENTER MAYO 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.44 **Porcentaje:** 77.67%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado posee facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Dispone de capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto, esto se refiere a adaptarse y trabajar sin problema en distintas situaciones, con personas diferentes o desconocidas. Incluye también, saber entender y valorar puntos de vista diferentes a los propios, promover los cambios propios de la organización y saber adaptarse a los mismos. Quienes cuentan con ésta competencia tienden a ser más relajados, ya que están abiertos a vivir nuevas experiencias, conocer gente y lugares nuevos sin ningún problema.

AGILIDAD MENTAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.56 **Porcentaje:** 79.37%

Se refiere a la habilidad verbal, lógica y numérica del evaluado, en tiempos cortos.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene un buen nivel de agilidad en el razonamiento mental ya sea verbal, numérico o abstracto. Da muestras de su capacidad de procesar información con rapidez ya que es el primero en plantear soluciones o dar respuesta ante situaciones complejas.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 3.03 **Porcentaje:** 33.72%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 5.78 **Porcentaje:** 64.23%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado posee aptitud para comprender las ideas expresadas por medio de palabras o frases; habilidad implicada en toda actividad en la que la información se obtiene por medio de la lectura, audición, palabras o de frases. Esta habilidad es muy conveniente para el aprendizaje de lenguas, taquigrafía, historia, ciencia. En términos generales es la capacidad para comprender ideas expresadas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos. Esta habilidad es de vital importancia para personas que busquen desempeñarse en labores donde se tenga a cargo a un grupo, humano, de forma específica para personas que pertenecerán a un equipo multidisciplinario. El manejo de esta habilidad permite entablar excelentes relaciones interpersonales.

AFABILIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.77 **Porcentaje:** 84.65%

Es demostrar simpatía, sencillez, franqueza y bondad en sus relaciones sociales.

Nivel desarrollado.-

El evaluado es afable, demuestra simpatía, sencillez, franqueza y bondad en sus relaciones sociales. La afabilidad puede asociarse a la amabilidad, la cortesía y la cordialidad.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.62 **Porcentaje:** 82.69%

Capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene 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.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.96 **Porcentaje:** 85.18%

Es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene claros sus puntos de vista y su forma de actuar, es una persona que no manifiesta temores y puede decir sus desacuerdos con firmeza incluso a sus superiores. Asume con motivación nuevas responsabilidades.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.30 **Porcentaje:** 78.71%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado posee la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Tiene la capacidad para responder y trabajar con buen desempeño en situaciones de mucha exigencia.
