

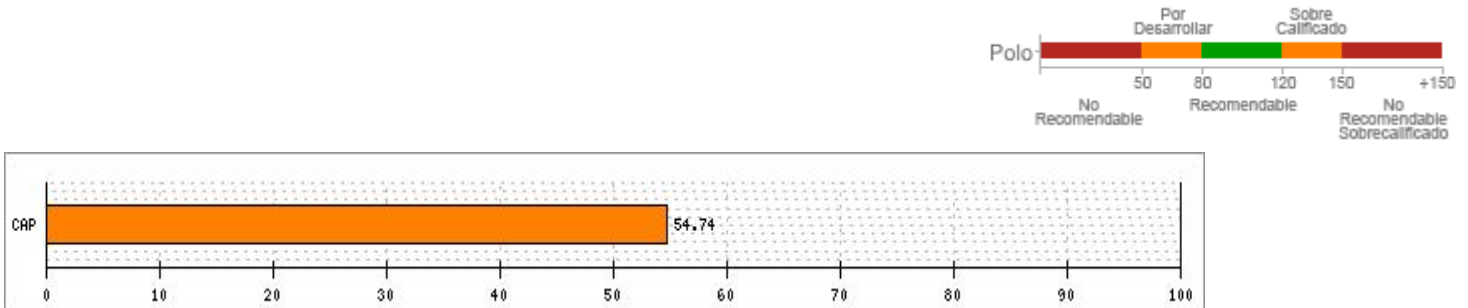
Datos Personales

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

No. Identificación :	1710227800
Nombres :	MARIA SOLEDAD
Apellidos :	MONTALVO SOLIS
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	PUBLICIDAD
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1981-06-15

Distribución Psicodinámica

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



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.

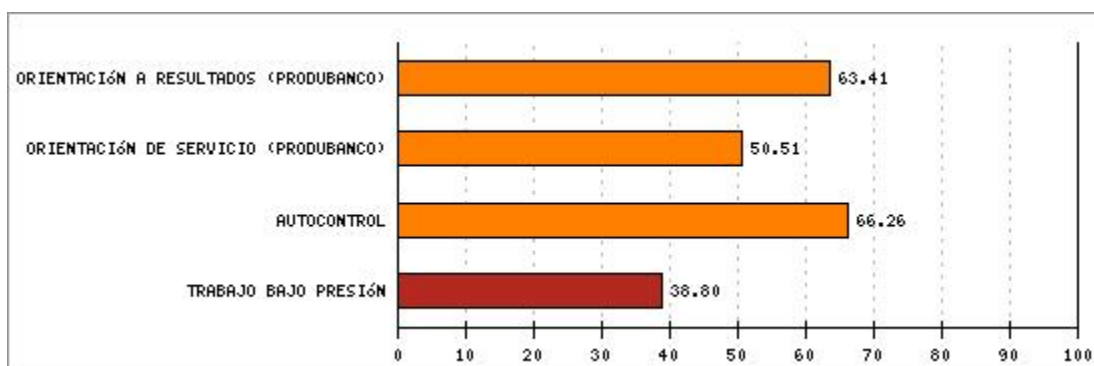
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	3.42	6.00
2	EMOCIONALES	3.15	6.00

Análisis por Competencia

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)	3.80	6.00	63.41%
2	ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	3.03	6.00	50.51%
3	AUTOCONTROL	3.98	6.00	66.26%
4	TRABAJO BAJO PRESIÓN	2.33	6.00	38.80%



Interpretación de Competencias

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.80 **Porcentaje:** 63.41%

NIVEL C:

- Define su plan de trabajo para la consecución de sus metas .
- Establece las prioridades de su función.
- Ejecuta su trabajo cuidando los recursos asignados
- Busca información sobre su contraparte.
- Plantea acuerdos beneficiosos aunque puede perder de vista los intereses del otro, priorizando sus objetivos.
- Cierra sus negociaciones basadas en la posición y no en los intereses de las partes.
- Toma acciones para mejorar y/o solucionar problemas.

ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.03 **Porcentaje:** 50.51%

NIVEL C:

- Demuestra conocimiento de la estructura organizacional, y los productos y servicios del banco
- Demuestra trato cordial con sus clientes.
- Realiza su trabajo cuidando los detalles en las tareas asignadas.
- Procura satisfacer los requerimientos del cliente, cuando no conoce la respuesta direcciona a otra instacia.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.98 **Porcentaje:** 66.26%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de controlar sus emociones, aunque en ocasiones se vea tentado a actuar por impulso. Reflexiona antes de actuar. Prefiere mantener la calma y evitar problemas.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 2.33 **Porcentaje:** 38.80%

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

Nivel poco desarrollado.-

El evaluado muestra poca eficiencia para trabajar bajo presión. Prefiere desenvolverse en ambientes tranquilos en los cuales no tenga que reaccionar de forma ágil y rápida a situaciones nuevas. Es probable que muestre un bajo autocontrol ya que encuentra que las situaciones difíciles lo tensionan y disminuyen su capacidad de desempeñarse eficientemente.

