

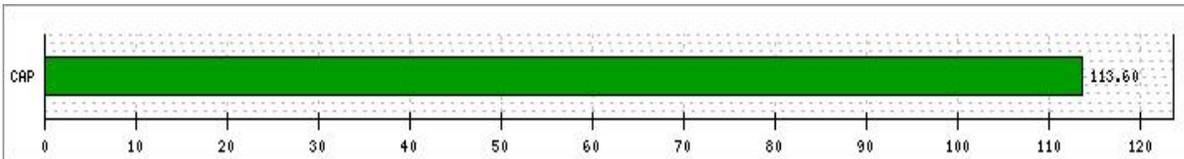
Datos Personales

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

No. Identificación :	1750758821
Nombres :	LAURA PATRICIA
Apellidos :	GALLO SABOGAL
Dirección :	SAN MIGUEL DE ANAGAES Y EL CARMEN ALTO - EL EDEN
Teléfono :	3265317
Celular :	0984304310
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	UNION LIBRE
Area de Estudio :	MARKETING / COMERCIALIZACIÓN
Escolaridad :	ESTUDIANTE UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1986-07-19

Distribución Psicodinámica

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



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.

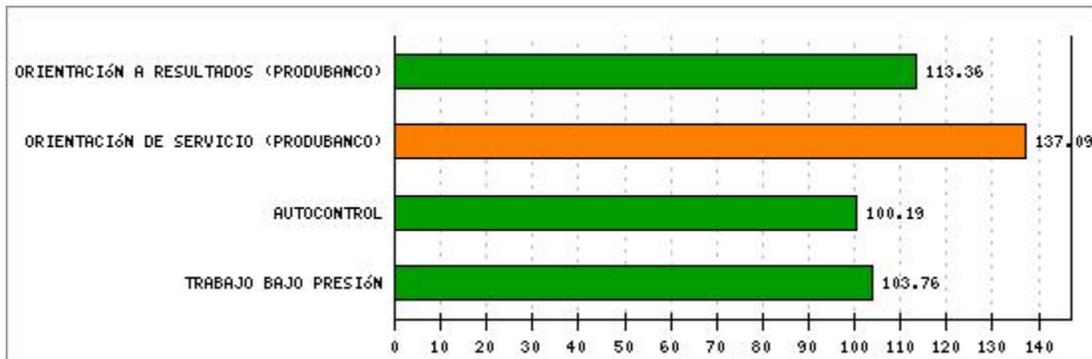
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	7.51	6.00
2	EMOCIONALES	6.12	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)	6.80	6.00	113.36%
2 ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	8.23	6.00	137.09%
3 AUTOCONTROL	6.01	6.00	100.19%
4 TRABAJO BAJO PRESIÓN	6.23	6.00	103.76%



Interpretación de Competencias

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 6.80 Porcentaje: 113.36%

NIVEL B:

- Determina metas y prioridades.
- Propone acciones, plazos y recursos, realizando el seguimiento respectivo.
- Se anticipa a los puntos críticos de una situación o problema.
- Propone opciones de ahorro y mejoras para el uso eficiente de los recursos
- Conoce a su contraparte.
- Lleva información y propuestas para negociar.
- Busca ventajas que beneficien a las partes para propiciar el acuerdo.
- Cierra sus negociaciones.
- Toma iniciativa en el desarrollo de ideas creativas y audaces para generar mejoras.
- Es persistente y coopera para lograr los resultados.

ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 8.23 Porcentaje: 137.09%

NIVEL A:

- Comprende e interpreta la realidad organizacional, demostrando conocimiento y entendimiento de la estrategia, la estructura organizacional, los productos y servicios; y los procesos operativos.
- Tiene una excelente disposición hacia el servicio, y supera con amabilidad y eficiencia las expectativas de los clientes.
- Brinda soluciones aun en temas que están fuera de su gestión.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 6.01 Porcentaje: 100.19%

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.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 6.23 Porcentaje: 103.76%

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.

