

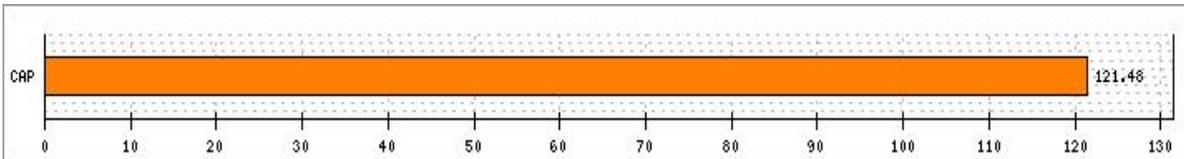
Datos Personales

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

No. Identificación :	1720975448
Nombres :	ERASMO PABLO
Apellidos :	AGUILAR MERA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	ESTUDIANTE UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1990-01-06

Distribución Psicodinámica

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado **MUESTRA COMPETENCIAS MÁS ALTAS DE LO REQUERIDO**. Si bien podría ejecutar aquello que se requiere, es importante considerar que necesitará retos y rápida promoción para mantener su buen nivel de motivación. El evaluado podrá aportar mucho a su puesto, pero si no obtiene el desarrollo personal es probable que busque diferentes alternativas o que se desmotive tanto que puede mostrar un ineficiente desempeño.

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.

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.

También se debe considerar si el perfil de cargo está bien definido y acorde a la realidad ya que: si muchos evaluados de un proceso muestran su CAP en este nivel, se debería replantear dicho perfil.

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.

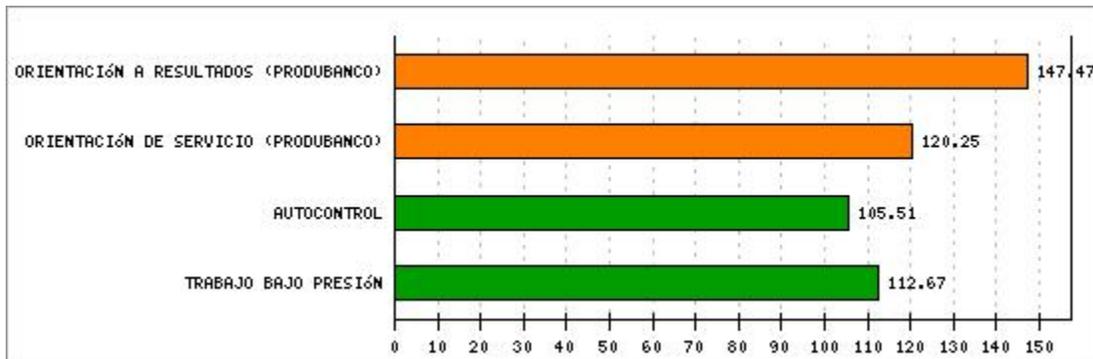
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	8.03	6.00
2	EMOCIONALES	6.55	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)	8.85	6.00	147.47%
2 ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	7.22	6.00	120.25%
3 AUTOCONTROL	6.33	6.00	105.51%
4 TRABAJO BAJO PRESIÓN	6.76	6.00	112.67%



Interpretación de Competencias

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 8.85 **Porcentaje:** 147.47%

NIVEL A:

- Tiene visión integral y capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades.
- Define acciones, plazos y recursos; así como los mecanismos de seguimiento y evaluación.
- Genera excelentes resultados maximizando el uso de los recursos.
- Promueve conciencia de costos.
- Conoce a su contraparte.
- Presenta argumentos sólidos y contundentes para interactuar con las partes.
- Cierra la negociación efectivamente con beneficios para ambas partes. (ganar-ganar)
- Antepone valores a sus sentimientos.
- Es persistente y hace que las cosas sucedan.
- Crea nuevas oportunidades generando propuestas que lidera, para su implementación.
- Se anticipa a los hechos y va más allá de lo requerido en el cargo

ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.22 **Porcentaje:** 120.25%

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:** 6.33 **Porcentaje:** 105.51%

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:** 6.76 **Porcentaje:** 112.67%

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.

