

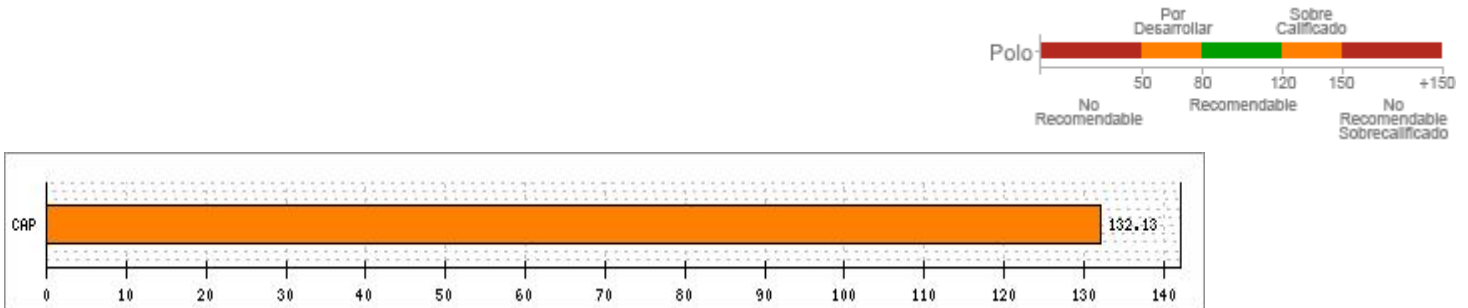
Datos Personales

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

No. Identificación :	1724527732
Nombres :	JACQUELINE
Apellidos :	LEON
Dirección :	PUERTAS DEL SOL, DE LOS MOSTAJOS N.450 Y DE LOS TULIPANES
Teléfono :	5007822
Celular :	0999340698
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	ING. COMERCIAL
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1990-10-14

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.

ESTÁ SOBRECALIFICADO PARA:

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

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

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

Análisis de Ejes de Comportamiento

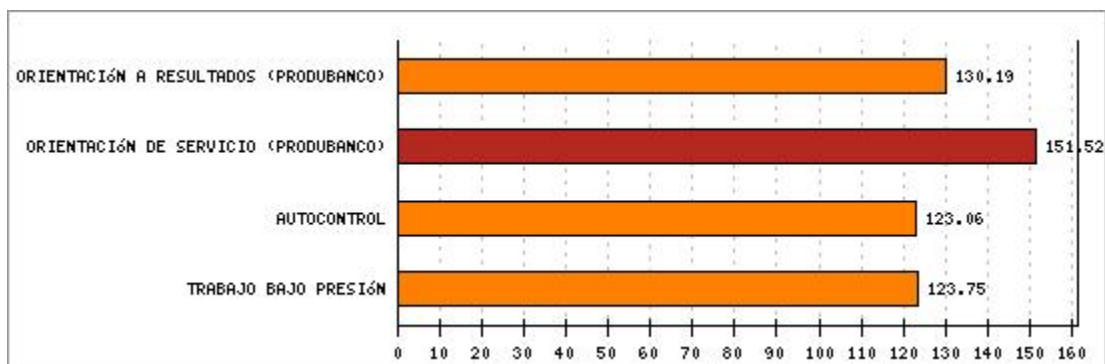
	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	8.45	6.00
2	EMOCIONALES	7.40	6.00

Análisis por Competencia

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)	7.81	6.00	130.19%
2	ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	9.09	6.00	151.52%
3	AUTOCONTROL	7.38	6.00	123.06%
4	TRABAJO BAJO PRESIÓN	7.42	6.00	123.75%



Interpretación de Competencias

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.81 **Porcentaje:** 130.19%

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:** 9.09 **Porcentaje:** 151.52% --

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.38 **Porcentaje:** 123.06%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene una conducta muy equilibrada en toda situación, maneja bien sus emociones y gran poder personal, ya que aplica técnicas de autocontrol sobre sí mismo. No le asusta el trabajo bajo presión y no permite que el estrés lo afecte.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.42 **Porcentaje:** 123.75%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado 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.

