

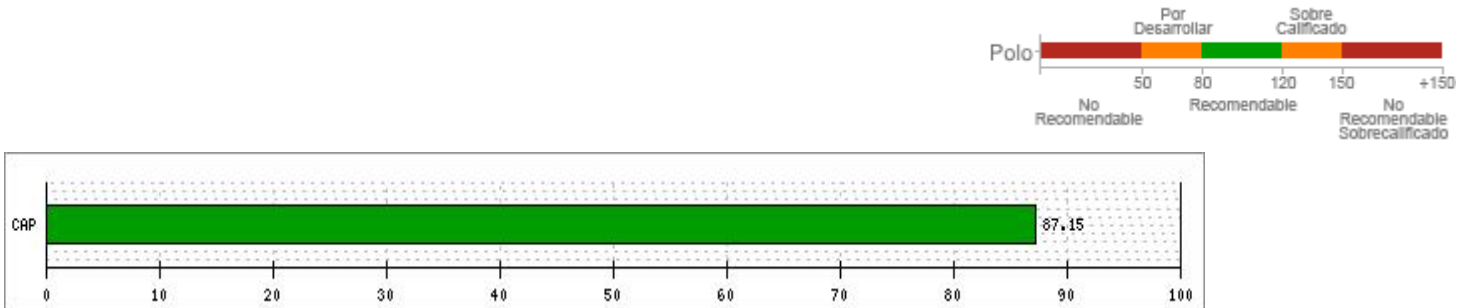
Datos Personales

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

No. Identificación :	1712149309
Nombres :	MARIA JOSE
Apellidos :	ANDRADE MALDONADO
Dirección :	LIZARDO BECERRA N1-61 Y CARAPUNGO
Teléfono :	2820613
Celular :	0987861440
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	MARKETING / COMERCIALIZACIÓN
Escolaridad :	UNIVERSIDAD INCOMPLETA
Fecha de Nacimiento :	1986-11-29

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

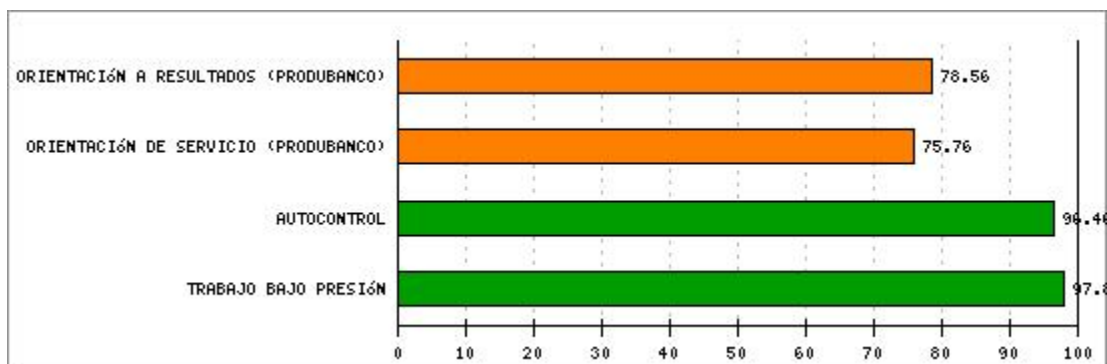
	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.63	6.00
2	EMOCIONALES	5.83	6.00

Análisis por Competencia

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)	4.71	6.00	78.56%
2	ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	4.55	6.00	75.76%
3	AUTOCONTROL	5.79	6.00	96.46%
4	TRABAJO BAJO PRESIÓN	5.87	6.00	97.81%



Interpretación de Competencias

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.71 **Porcentaje:** 78.56%

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:** 4.55 **Porcentaje:** 75.76%

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 instancia.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.79 **Porcentaje:** 96.46%

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:** 5.87 **Porcentaje:** 97.81%

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.

