

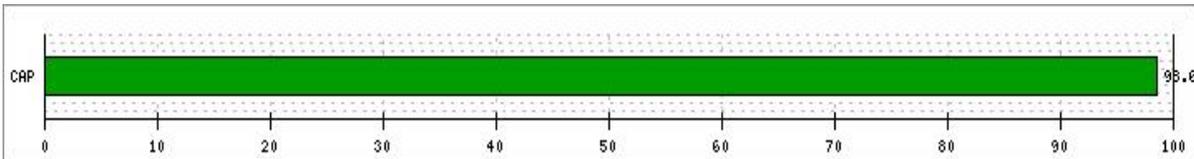
Datos Personales

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

No. Identificación :	1711522019
Nombres :	ANA MARIA
Apellidos :	APOLO LEIVA
Dirección :	ABEL MELENDEZ S7-180 Y RÌO COLOMBO
Teléfono :	2647377
Celular :	
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	--
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

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.

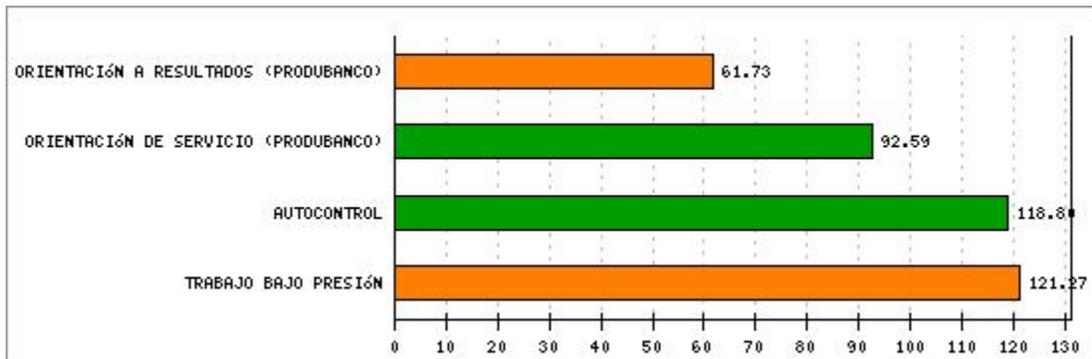
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.63	6.00
2	EMOCIONALES	7.20	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)	3.70	6.00	61.73%
2 ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	5.56	6.00	92.59%
3 AUTOCONTROL	7.13	6.00	118.80%
4 TRABAJO BAJO PRESIÓN	7.28	6.00	121.27%



Interpretación de Competencias

EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 3.70 Porcentaje: 61.73%

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: 5.56 Porcentaje: 92.59%

NIVEL B:

- Conoce y comprende la estructura organizacional, los productos, servicios; y procesos operativos
- Atiende cordialmente y asesora al cliente inclusive en temas que pueden salir de su gestión.
- Realiza todo lo que esta a su alcance con el fin de dar una solución efectiva a los requerimientos del clientes

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 7.13 Porcentaje: 118.80%

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

Nivel muy desarrollado.-

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: 7.28 Porcentaje: 121.27%

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

Nivel muy desarrollado.-

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.

