

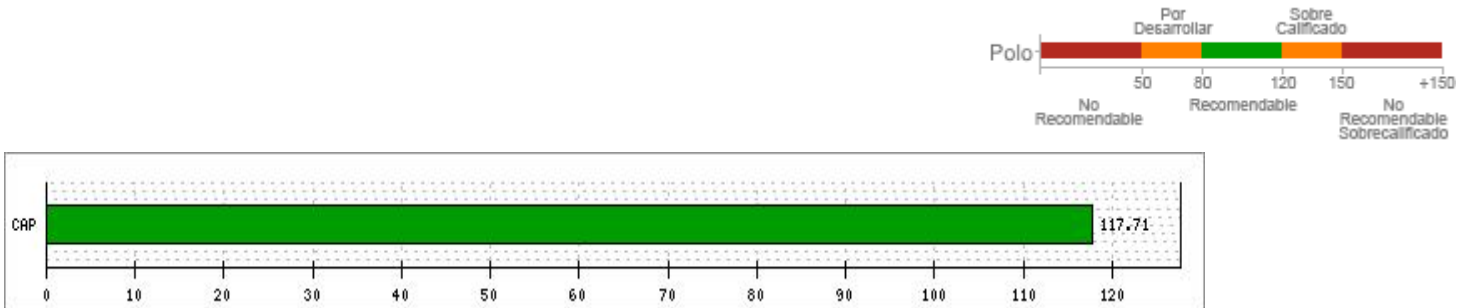
## Datos Personales

### EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

|                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| No. Identificación :  | 1720132016               |
| Nombres :             | FERNANDO                 |
| Apellidos :           | CASTILLO                 |
| Dirección :           |                          |
| Teléfono :            |                          |
| Celular :             |                          |
| Género :              | MASCULINO                |
| Estado Civil :        | SOLTERO                  |
| Area de Estudio :     | ADMINISTR./FINANZAS      |
| Escolaridad :         | ESTUDIANTE UNIVERSITARIO |
| Fecha de Nacimiento : | 1989-10-29               |

## 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

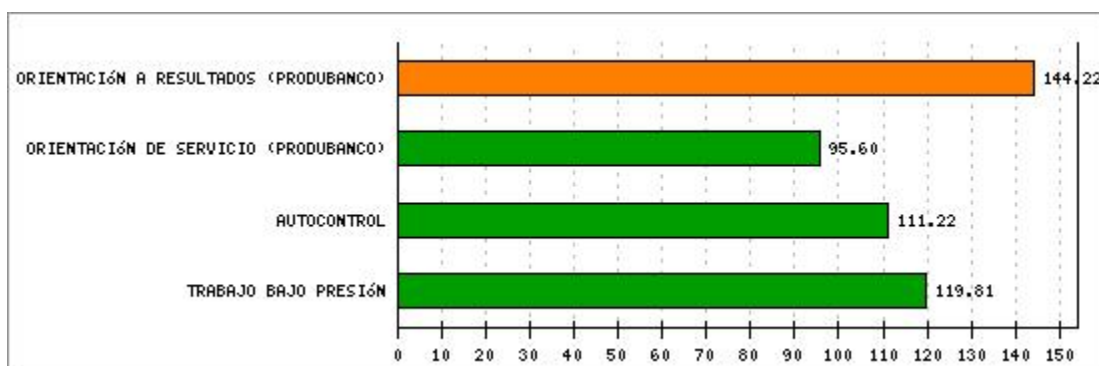
|   | Eje           | Valor Obtenido | Valor Requerido |
|---|---------------|----------------|-----------------|
| 1 | ACTITUDINALES | 7.19           | 6.00            |
| 2 | EMOCIONALES   | 6.93           | 6.00            |

## Análisis por Competencia

### EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

#### ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

|   | Competencia                           | Valor<br>Obtenido | Valor<br>Requerido | Cumplimiento<br>% |
|---|---------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| 1 | ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO) | 8.65              | 6.00               | 144.22%           |
| 2 | ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)  | 5.74              | 6.00               | 95.60%            |
| 3 | AUTOCONTROL                           | 6.67              | 6.00               | 111.22%           |
| 4 | TRABAJO BAJO PRESIÓN                  | 7.19              | 6.00               | 119.81%           |



## Interpretación de Competencias

### EJECUTIVO DE CONTACT CENTER - 2015

#### ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 8.65 **Porcentaje:** 144.22%

##### 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:** 5.74 **Porcentaje:** 95.60%

##### 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:** 6.67 **Porcentaje:** 111.22%

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:** 7.19 **Porcentaje:** 119.81%

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.

