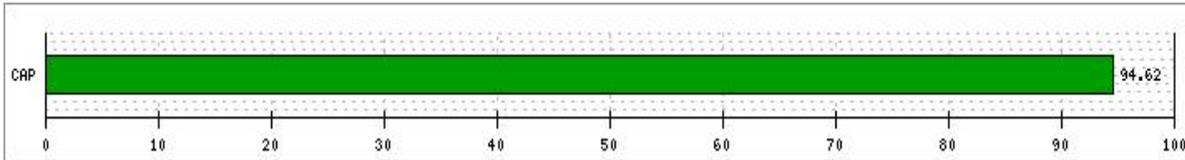


### COORDINADOR DE SERVICIOS TELEFONICOS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



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.

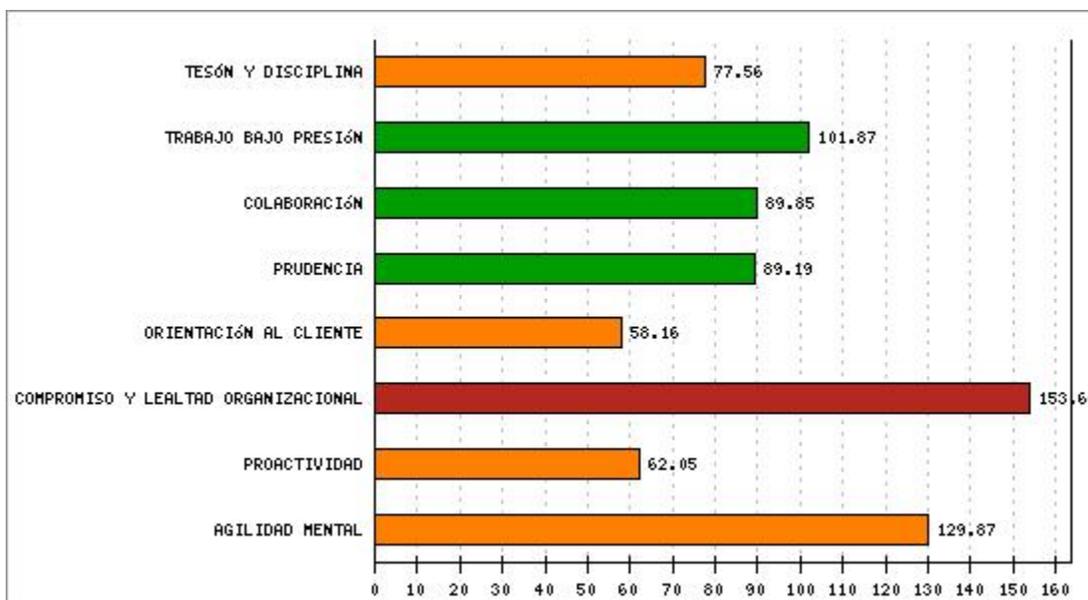
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

### Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COMERCIALES	4.65	8.00
2	RELACIONALES	5.82	6.50
3	COGNITIVAS	9.09	7.00
4	ACTITUDINALES	4.89	7.00
5	EMOCIONALES	6.11	6.00
6	VALORES	7.68	5.00

### COORDINADOR DE SERVICIOS TELEFONICOS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 TESÓN Y DISCIPLINA	5.43	7.00	77.56%
2 TRABAJO BAJO PRESIÓN	6.11	6.00	101.87%
3 COLABORACIÓN	6.29	7.00	89.85%
4 PRUDENCIA	5.35	6.00	89.19%
5 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.65	8.00	58.16%
6 COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL	7.68	5.00	153.64%
7 PROACTIVIDAD	4.34	7.00	62.05%
8 AGILIDAD MENTAL	9.09	7.00	129.87%



#### TESÓN Y DISCIPLINA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.43 **Porcentaje:** 77.56%

Es la capacidad de ser constante o riguroso con las tareas que realiza.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene la capacidad de ser constante o riguroso con las tareas que realiza. Se refiere a la habilidad de auto-disciplinarse en todas sus acciones previamente planificadas.

#### TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.11 **Porcentaje:** 101.87%

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.

#### COLABORACIÓN

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.29 **Porcentaje:** 89.85%

Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinares. Implica tener expectativas positivas respecto a los demás y una buena comprensión interpersonal.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado es un buen referente para los demás ya que siempre se encuentra presto a colaborar, alienta a sus compañeros a cumplir sus tareas con responsabilidad.

#### PRUDENCIA

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 5.35 **Porcentaje:** 89.19%

**Nivel Medio:** El evaluado sabe discernir lo bueno de lo malo, tanto como para la empresa como para sí mismo a nivel personal. Se refiere a actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo. Esto es observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 4.65 **Porcentaje:** 58.16%

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

##### Nivel en desarrollo.-

El evaluado considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal. Puede mostrarse como una persona con habilidades no tan desarrolladas en atención al cliente como por ejemplo empatía, cortesía, entre otras. Puede parecer un poco frío, y prefiere realizar tareas en las cuales no tenga que tratar directamente con el cliente interno o externo. El evaluado ofrece al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, no se interesa demasiado en personalizar su servicio y a pesar de ser educado, no se muestra amable.

#### COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL

---

**Valor Requerido:** 5.00 **Valor Obtenido:** 7.68 **Porcentaje:** 153.64%

Implica la voluntad de alinear los propios intereses y comportamientos con las necesidades y objetivos de la empresa.

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado muestra un alto nivel de compromiso con la organización, conoce y practica la cultura, políticas, principios y valores de la empresa. Es un referente en cuanto a calidad de trabajo y cumplimiento para los demás. Se identifica tanto con la empresa que se apropia de sus logros y fracasos sintiéndolos como suyos.

## PROACTIVIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.34 **Porcentaje:** 62.05%

Habilidad de fijarse objetivos de desempeño por encima de lo normal con iniciativa y dinamismo.

**Nivel en desarrollo.-**

El evaluado no muestra temor a los cambios, puesto que está preparado para los acontecimientos, procura ser positivo y propositivo en todo momento y circunstancia. Está presto a colaborar en la búsqueda de soluciones. Requiere validación y aprobación de sus propuestas para confirmar si cumple con lo que la empresa espera de él/ella.

## AGILIDAD MENTAL

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 9.09 **Porcentaje:** 129.87%

Se refiere a la habilidad verbal, lógica y numérica del evaluado, en tiempos cortos.

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado tiene un nivel muy desarrollado de razonamiento verbal, numérico y lógico. Realiza procesos mentales de análisis y síntesis con rapidez y claridad. Es ágil y seguro al tomar decisiones. Está atento a las instrucciones, factores o variables de un problema o situación, su agilidad mental le permite prever soluciones y se adelanta a la respuesta.

---

