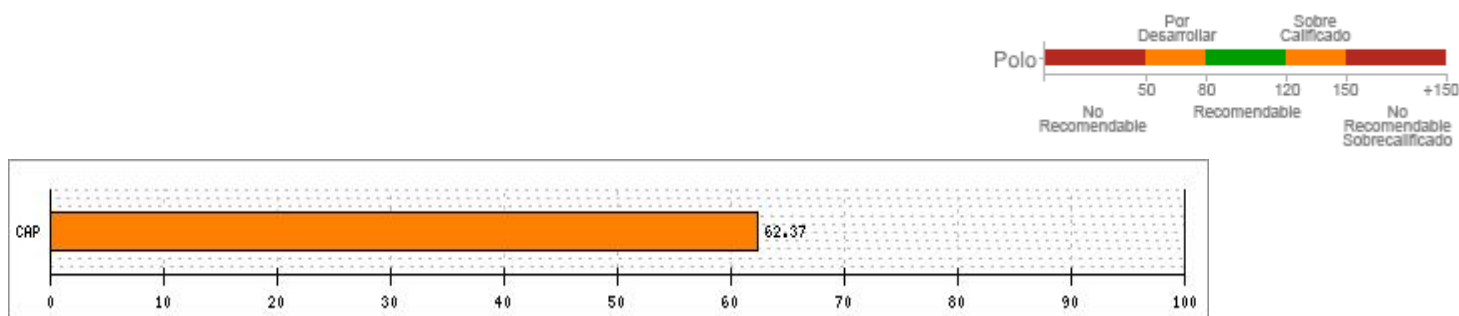


CE OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA JULIO 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



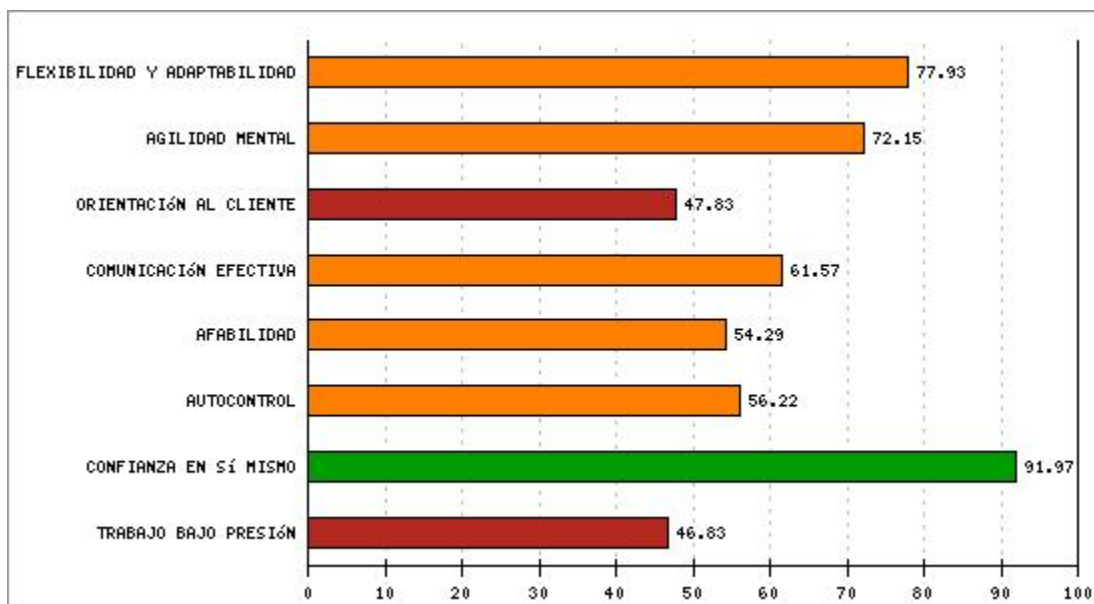
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.46	7.00
2	COGNITIVAS	5.05	7.00
3	COMERCIALES	4.30	9.00
4	COMUNICACIONALES	5.54	9.00
5	EMOCIONALES	4.76	7.75

CE OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA JULIO 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.46	7.00	77.93%
2	AGILIDAD MENTAL	5.05	7.00	72.15%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.30	9.00	47.83%
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.54	9.00	61.57%
5	AFABILIDAD	4.34	8.00	54.29%
6	AUTOCONTROL	4.50	8.00	56.22%
7	CONFIANZA EN SÍ MISMO	6.44	7.00	91.97%
8	TRABAJO BAJO PRESIÓN	3.75	8.00	46.83%



CE OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA JULIO 2015
ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO**FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD****Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.46 **Porcentaje:** 77.93%

Facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto.

Nivel desarrollado.-

El evaluado posee facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Dispone de capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto, esto se refiere a adaptarse y trabajar sin problema en distintas situaciones, con personas diferentes o desconocidas. Incluye también, saber entender y valorar puntos de vista diferentes a los propios, promover los cambios propios de la organización y saber adaptarse a los mismos. Quienes cuentan con ésta competencia tienden a ser más relajados, ya que están abiertos a vivir nuevas experiencias, conocer gente y lugares nuevos sin ningún problema.

AGILIDAD MENTAL**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.05 **Porcentaje:** 72.15%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene un buen nivel de agilidad en el razonamiento mental ya sea verbal, numérico o abstracto. Da muestras de su capacidad de procesar información con rapidez ya que es el primero en plantear soluciones o dar respuesta ante situaciones complejas.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 4.30 **Porcentaje:** 47.83%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 5.54 **Porcentaje:** 61.57%

Es la capacidad para comprender y expresar ideas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos.

Nivel desarrollado.-

El evaluado posee aptitud para comprender las ideas expresadas por medio de palabras o frases; habilidad implicada en toda actividad en la que la información se obtiene por medio de la lectura, audición, palabras o de frases. Esta habilidad es muy conveniente para el aprendizaje de lenguas, taquigrafía, historia, ciencia. En términos generales es la capacidad para comprender ideas expresadas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos. Esta habilidad es de vital importancia para personas que busquen desempeñarse en labores donde se tenga a cargo a un grupo humano, de forma específica para personas que pertenecerán a un equipo multidisciplinario. El manejo de esta habilidad permite entablar excelentes relaciones interpersonales.

AFABILIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.34 **Porcentaje:** 54.29%

Es demostrar simpatía, sencillez, franqueza y bondad en sus relaciones sociales.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado mantiene relaciones interpersonales estables, evita herir susceptibilidades, cuida sus comentarios y demuestra educación en el trato.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.50 **Porcentaje:** 56.22%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de controlar sus emociones, aunque en ocasiones se vea tentado a actuar por impulso. Reflexiona antes de actuar. Prefiere mantener la calma y evitar problemas.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.44 **Porcentaje:** 91.97%

Es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene claros sus puntos de vista y su forma de actuar, es una persona que no manifiesta temores y puede decir sus desacuerdos con firmeza incluso a sus superiores. Asume con motivación nuevas responsabilidades.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.75 **Porcentaje:** 46.83%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado mantiene el auto-control y su desempeño es estable aún en situaciones de presión. Prioriza actividades, aunque le cuesta reaccionar con agilidad ante situaciones nuevas.
