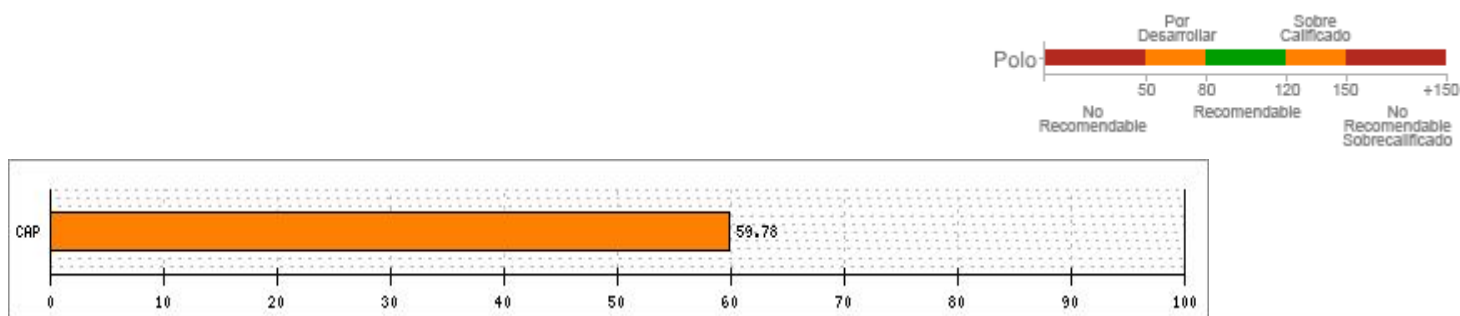


CE OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA JULIO 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



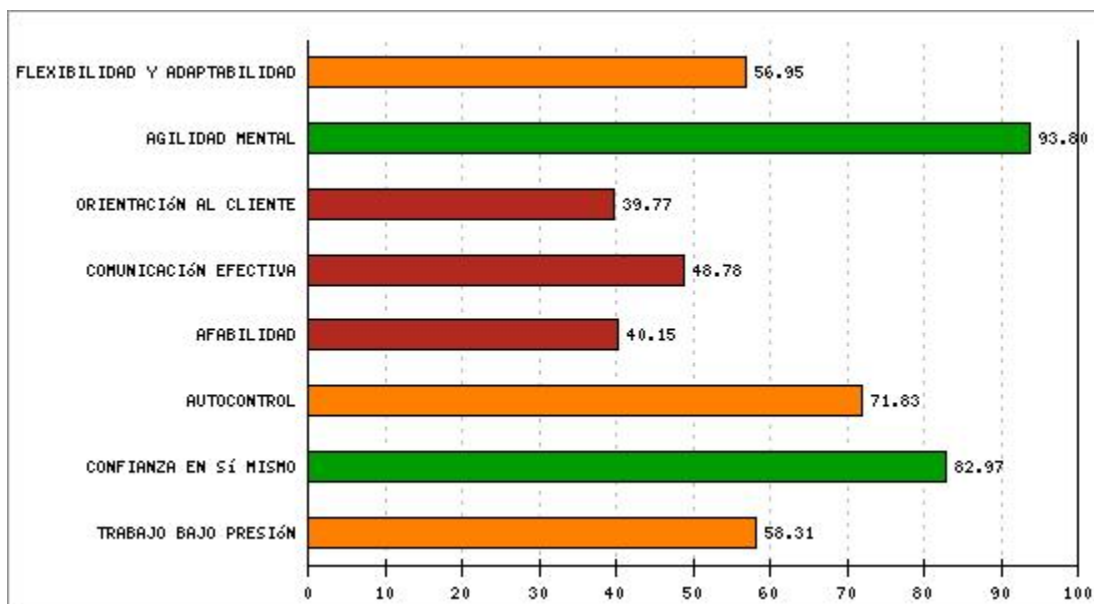
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	3.99	7.00
2	COGNITIVAS	6.57	7.00
3	COMERCIALES	3.58	9.00
4	COMUNICACIONALES	4.39	9.00
5	EMOCIONALES	4.86	7.75

CE OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA JULIO 2015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	3.99	7.00	56.95%
2	AGILIDAD MENTAL	6.57	7.00	93.80%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.58	9.00	39.77%
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.39	9.00	48.78%
5	AFABILIDAD	3.21	8.00	40.15%
6	AUTOCONTROL	5.75	8.00	71.83%
7	CONFIANZA EN SÍ MISMO	5.81	7.00	82.97%
8	TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.67	8.00	58.31%



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

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.99 **Porcentaje:** 56.95%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado acepta de buen modo las disposiciones de cambio, procura adaptarse y ser flexible, intenta crear herramientas que le apoyen en el cambio.

AGILIDAD MENTAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.57 **Porcentaje:** 93.80%

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:** 3.58 **Porcentaje:** 39.77%

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:** 4.39 **Porcentaje:** 48.78%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de comunicarse apropiadamente tanto en forma oral como escrita, posee una adecuada expresión verbal, habilidad que aún le falta explotar.

AFABILIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.21 **Porcentaje:** 40.15%

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:** 5.75 **Porcentaje:** 71.83%

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.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.81 **Porcentaje:** 82.97%

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:** 4.67 **Porcentaje:** 58.31%

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.
