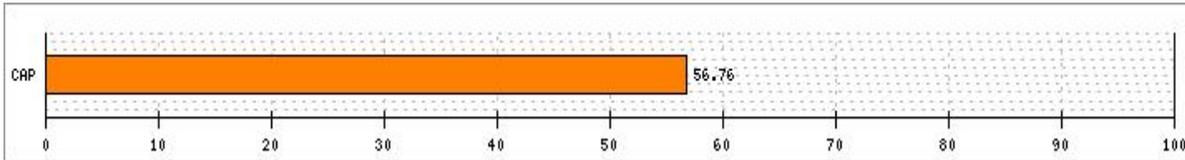


### CE OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA JULIO 2015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



Los resultados de las evaluaciones muestran que existe una **brecha** entre lo que el puesto requiere y las competencias que posee al momento el evaluado.

Los resultados indican que probablemente la persona evaluada **de vez en cuando** muestra las competencias requeridas, con una tendencia a ser poco frecuente; sin embargo, si lo decide, podría desarrollar las competencias que el puesto requiere, caso contrario, posiblemente necesita ser cambiado o considerado para otra posición.

#### ES DESARROLLABLE para:

- Su contratación si se trata de un proceso externo de selección
- Su reubicación si se trata de un proceso interno para un cargo para el cual se esté considerando al evaluado.

El evaluado puede **estar por desarrollar** 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.
- El desempeño de 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 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 recursos humanos en la empresa.

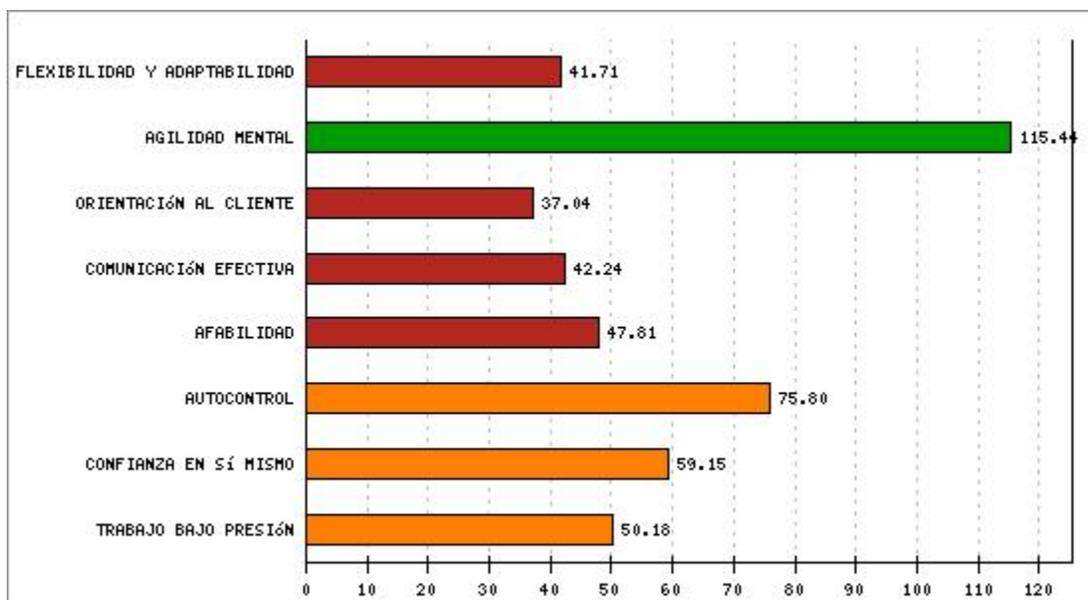
Finalmente, es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre: los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo del CAP.

## Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 ACTITUDINALES	2.92	7.00
2 COGNITIVAS	8.08	7.00
3 COMERCIALES	3.33	9.00
4 COMUNICACIONALES	3.80	9.00
5 EMOCIONALES	4.51	7.75

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

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	2.92	7.00	41.71%
2 AGILIDAD MENTAL	8.08	7.00	115.44%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.33	9.00	37.04%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	3.80	9.00	42.24%
5 AFABILIDAD	3.82	8.00	47.81%
6 AUTOCONTROL	6.06	8.00	75.80%
7 CONFIANZA EN SÍ MISMO	4.14	7.00	59.15%
8 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.01	8.00	50.18%



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

#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 2.92 **Porcentaje:** 41.71%

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:** 8.08 **Porcentaje:** 115.44%

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.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 3.33 **Porcentaje:** 37.04%

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:** 3.80 **Porcentaje:** 42.24%

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:** 3.82 **Porcentaje:** 47.81%

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:** 6.06 **Porcentaje:** 75.80%

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:** 4.14 **Porcentaje:** 59.15%

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

**Nivel en desarrollo.-**

El evaluado podría enfrentar situaciones difíciles si así lo requieren, se muestra seguro al momento de dar su opinión. Le falta motivación para asumir retos.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 4.01 **Porcentaje:** 50.18%

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.

---

