

ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

El Análisis de Adecuación al Puesto es un análisis psicodinámico que utiliza un procedimiento estadístico matemático que permite obtener un porcentaje ponderado llamado **Coefficiente de Adaptación al Puesto (CAP)**.

El resultado del CAP le permite realizar interpretaciones de las evaluaciones psicométricas y comparar esos resultados con el perfil ideal del cargo, arrojando porcentajes de cumplimiento en cada competencia y un porcentaje de adecuación al puesto-persona.

EL CAP facilita el proceso de análisis de resultados para la selección de personal en base a las competencias que el candidato ha alcanzado para su desempeño laboral.

Además es un referente para hacer seguimiento del trabajador contratado durante el ciclo de vida laboral en la organización, evaluar su desempeño y plan de desarrollo.

EL CAP también es una forma de pronóstico de cuanto la persona probablemente se adecuará al puesto de trabajo considerando todos los resultados de la batería de test aplicados.

Para obtener estos resultados previamente el cliente ha creado el perfil del cargo escogiendo los ejes ("supracompetencias"), que agrupa las competencias por su naturaleza o función), las competencias laborales y el peso con el valor esperado de cada competencia, que quiere evaluar con los test psicométricos sugeridos por el sistema o elegidos por el cliente.

REPORTES:

Para realizar el análisis de adecuación al puesto, usted contará con los siguientes reportes:

1. El análisis de adecuación al puesto por distribución psico-dinámica.-

Consta de un gráfico lineal-porcentual semaforizado, que representa el nivel de adecuación al puesto obtenido por la persona y también una interpretación cualitativa en seis niveles que son:

- No recomendable (de 0.00 a 49.99%)
- Por desarrollar (de 50.00 a 64.99%)
- Por desarrollar cercano a recomendable (de 64.99 a 79.99%)
- Recomendable (de 80.00 a 120%)
- Sobrecalificación (de 120,01 a 149.99%)
- No recomendable por sobrecalificado (de 150,00 a 300%)

Además un cuadro comparativo del valor obtenido y el valor requerido (sobre 10) en cada uno de los ejes seleccionados para el cargo, este resultado permite apreciar la adecuación de la persona al puesto con más detalle y determinar fortalezas y debilidades en relación a lo requerido por la organización.

2. Análisis de adecuación al puesto por competencia.-

Para esta parte del análisis de adecuación al puesto, se presenta un cuadro de resultados de las competencias previamente seleccionadas para el cargo, que compara los valores esperados con los valores obtenidos por el evaluado y producto de esta comparación se obtiene un porcentaje de adecuación o de cumplimiento en cada competencia.

También un gráfico de barras semaforizado de dichos porcentajes, para tener una apreciación como un perfil de las competencias de la persona en relación con la adecuación al puesto.

3. Interpretaciones por competencia.-

Independientemente del cálculo del ajuste al cargo anterior, esta parte del informe proporciona una interpretación cualitativa sobre el nivel de desarrollo de cada competencia del evaluado.

El nivel obtenido para las competencias depende de los resultados de los tests aplicados.

Esta parte del informe le ayuda a tomar decisiones sobre las competencias laborales que necesita desarrollar y las que hay que aprovechar en la persona evaluada.

4. Interpretaciones por test.-

En esta parte del informe encontrará las interpretaciones de los resultados de los test según el nivel que haya obtenido la persona.

Estos resultados le permiten un análisis pormenorizado de los comportamientos, habilidades o destrezas del evaluado en base a baremos correspondientes a sus características demográficas

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2015-09-28 07:45:19** hasta el **2015-09-28 11:14:55**

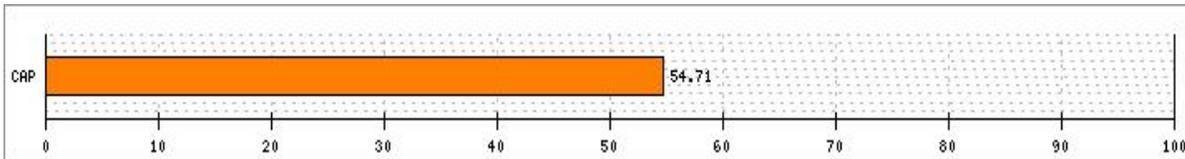


Datos Personales

ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



No. Identificación :	0951394071
Nombres :	CATHERINE EVELIN
Apellidos :	JURADO RODRIGUEZ
Dirección :	MAPASINGUE ESTE COOP 1ERA MAYO
Teléfono :	3084285
Celular :	0981126495
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	PROCESOS / CALIDAD TOTAL
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1994-02-01



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:

- 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 **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.

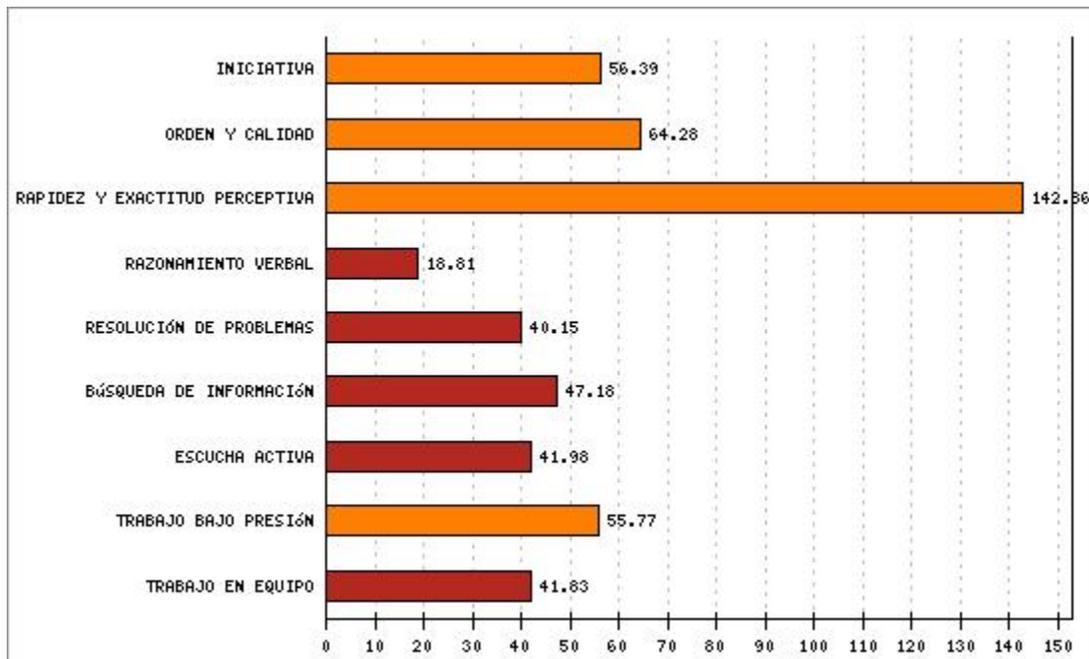
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	3.95	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	4.50	7.00
3	COGNITIVAS	5.75	7.50
4	COMERCIALES	3.21	8.00
5	COMUNICACIONALES	3.33	7.50

6 EMOCIONALES	3.90	7.00
7 RELACIONALES	2.93	7.00

ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 INICIATIVA	3.95	7.00	56.39%
2 ORDEN Y CALIDAD	4.50	7.00	64.28%
3 RAPIDEZ Y EXACTITUD PERCEPTIVA	10.00	7.00	142.86%
4 RAZONAMIENTO VERBAL	1.51	8.00	18.81%
5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3.21	8.00	40.15%
6 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	3.30	7.00	47.18%
7 ESCUCHA ACTIVA	3.36	8.00	41.98%
8 TRABAJO BAJO PRESIÓN	3.90	7.00	55.77%
9 TRABAJO EN EQUIPO	2.93	7.00	41.83%



INICIATIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.95 **Porcentaje:** 56.39%

Actitud permanente de ser el primero en accionar frente a una situación. Es la predisposición a comportarse de manera proactiva en el presente y no solo enfocarse en lo que hay que hacer en el futuro.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado tiene clara la situación de su empresa y es capaz de hacer propuestas acorde a los requerimientos o circunstancias. Analiza la situación y ve la forma de resolverla.

ORDEN Y CALIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.50 **Porcentaje:** 64.28%

Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistente necesidad de entregar las tareas verificando la calidad de las mismas.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado conoce las normas y proceso a seguir en su trabajo o área laboral y los cumple con el nivel de orden y calidad requerido.

RAPIDEZ Y EXACTITUD PERCEPTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 10.00 **Porcentaje:** 142.86%

Mide la capacidad para comprobar información rápida y correctamente. No es una competencia de razonamiento, simplemente de la habilidad para realizar actividades rutinarias eficientemente.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado es muy eficiente en la realización de sus actividades diarias, trabaja con un alto nivel de agilidad y efectividad en actividades rutinarias como revisión de documententos, digitalización, atención de líneas telefónicas, archivos, etc. Está atento a su entorno.

RAZONAMIENTO VERBAL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 1.51 **Porcentaje:** 18.81%

Incluye un consolidado de razonamiento verbal. Capacidad para comprender y expresar las palabras.

Nivel poco desarrollado.-

El evaluado tiene poco desarrollados conocimientos de la lengua que habla, le es difícil expresar sus ideas y no interpreta bien los mensajes de su interlocutor. Es inseguro al hablar en público.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

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

Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción al problema del cliente atendiendo sus necesidades.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado se basa en sus conocimientos para diseñar una solución ante la problemática de un cliente, conoce el producto e incorpora servicios.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.30 **Porcentaje:** 47.18%

Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que requieren en el puesto.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado esta presto a tomar personalmente el proceso de recaudación de información. Sabe hacer las preguntas adecuadas y a las personas indicadas. Si considera necesario pide ayuda a terceros.

ESCUCHA ACTIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.36 **Porcentaje:** 41.98%

Escuchar lo que otra persona está hablando y hacer preguntas adecuadas

Nivel en desarrollo.-

El evaluado escucha a los demás con atención, aunque no plantea interrogantes motivadoras para el interlocutor. Es capaz de aprender a partir de lo que escucha e incluso comprender otros puntos de vista.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.90 **Porcentaje:** 55.77%

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.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 2.93 **Porcentaje:** 41.83%

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado maneja relaciones laborales óptimas, es un mediador cuando surgen conflictos y toma en cuenta la opinión de todos cuando se trata de trabajar en equipo. Demuestra colaboración con otras áreas si así lo requieren.
