

## ANALISTA DE OPERACIONES DE ATENCION DE RECLAMOS

### ANALISIS DE ADECUACION AL PUESTO

#### ANALISTA DE OPERACIONES

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 **2015-10-20 10:27:20** hasta el **2015-10-21 12:19:04**



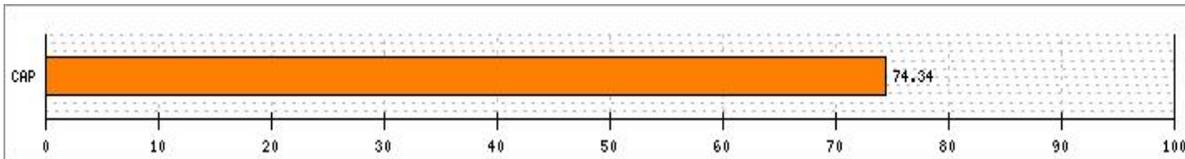
## Datos Personales

FINANCIERA | UNO

### ANALISTA DE OPERACIONES DE ATENCION DE RECLAMOS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

|                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| No. Identificación :  | 41283760                           |
| Nombres :             | MIGUEL ANGEL                       |
| Apellidos :           | CASTILLO OROSCO                    |
| Dirección :           | JR. YAULI 119 CESAR VALLEJO V.M.T. |
| Teléfono :            | 016826626                          |
| Celular :             | 987131935                          |
| Género :              | MASCULINO                          |
| Estado Civil :        | SOLTERO                            |
| Area de Estudio :     | GENERAL                            |
| Escolaridad :         | GENERAL                            |
| Fecha de Nacimiento : | 1982-04-27                         |

### ANALISTA DE OPERACIONES DE ATENCION DE RECLAMOS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra en un nivel **POR DESARROLLAR CERCANO A RECOMENDABLE** en cuanto al índice de adecuación al puesto (CAP); esto quiere decir que, si bien es cierto, está cercano al rango adecuado, aún le falta desarrollar competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) para demostrar que estará adaptado al cargo asignado.

#### ES CERCANO A RECOMENDABLE 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 probablemente puede desarrollar las competencias necesarias para llegar al nivel recomendable en los siguientes los siguientes aspectos laborales:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvolverá su 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.

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.

Siendo así, se recomienda hacer un **análisis de las competencias individuales** para determinar con claridad cuáles son sus fortalezas y debilidades, de modo que se realice un proceso de fortalecimiento homogéneo y paralelo de aquellas que requiere para el puesto de trabajo.

Se recomienda también que para que el evaluado llegue al nivel óptimo esperado tome cursos de capacitación, sesiones de coaching orientadas al desarrollo de competencias específicas necesarias para el puesto, lecturas y aplicaciones prácticas para el desarrollo de habilidades.

Una buena estrategia de desarrollo utilizará sus fortalezas para mejorar sus áreas de oportunidad. Es importante confirmar los resultados en una entrevista personal.

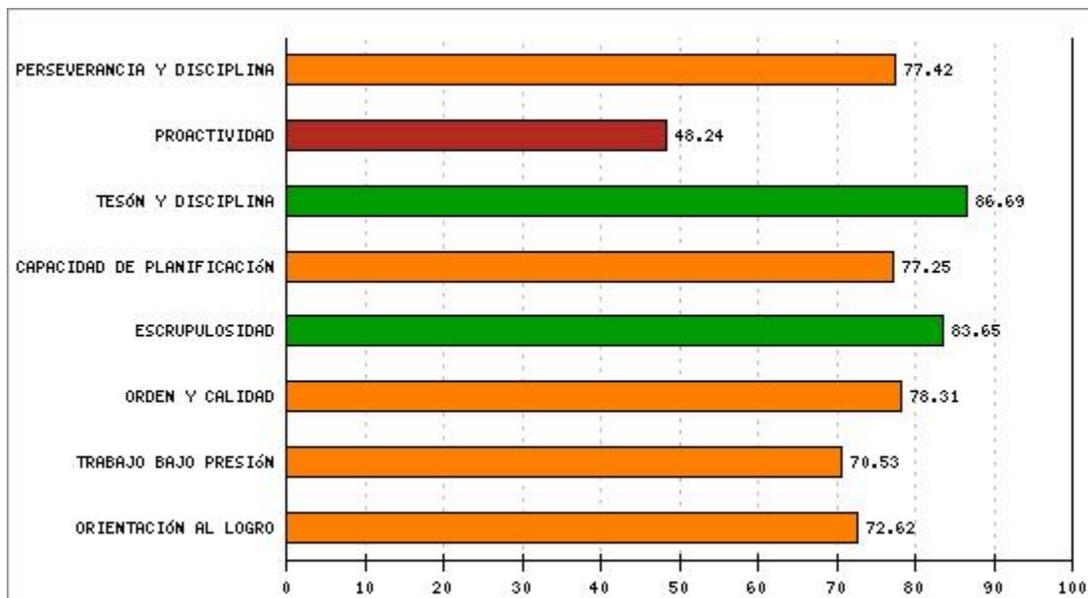
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

## Análisis de Ejes de Comportamiento

| Eje               | Valor Obtenido | Valor Requerido |
|-------------------|----------------|-----------------|
| 1 ACTITUDINALES   | 4.96           | 7.00            |
| 2 ADMINISTRATIVAS | 5.84           | 7.33            |
| 3 EMOCIONALES     | 5.64           | 8.00            |
| 4 LIDERAZGO       | 5.08           | 7.00            |

### ANALISTA DE OPERACIONES DE ATENCION DE RECLAMOS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

| Competencia                  | Valor Obtenido | Valor Requerido | Cumplimiento % |
|------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1 PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA | 5.42           | 7.00            | 77.42%         |
| 2 PROACTIVIDAD               | 3.38           | 7.00            | 48.24%         |
| 3 TESÓN Y DISCIPLINA         | 6.07           | 7.00            | 86.69%         |
| 4 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN | 6.18           | 8.00            | 77.25%         |
| 5 ESCRUPULOSIDAD             | 5.86           | 7.00            | 83.65%         |
| 6 ORDEN Y CALIDAD            | 5.48           | 7.00            | 78.31%         |
| 7 TRABAJO BAJO PRESIÓN       | 5.64           | 8.00            | 70.53%         |
| 8 ORIENTACIÓN AL LOGRO       | 5.08           | 7.00            | 72.62%         |





## Interpretación de Competencias

FINANCIERA | UNO

### ANALISTA DE OPERACIONES DE ATENCION DE RECLAMOS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.42 **Porcentaje:** 77.42%

Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable y continua para alcanzar sus metas.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo. Tiene la capacidad de mantenerse enfocado en una tarea o actividad de manera estable y continua para alcanzar sus metas. Se refiere a la propia fuerza de voluntad que una persona tiene inclinada hacia alcanzar sus objetivos, tanto a nivel personal como laboral.

#### PROACTIVIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 3.38 **Porcentaje:** 48.24%

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.

#### TESÓN Y DISCIPLINA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.07 **Porcentaje:** 86.69%

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.

#### CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 6.18 **Porcentaje:** 77.25%

Es la capacidad de determinar claramente las metas y prioridades de su tarea, área y proyecto; estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

##### Nivel desarrollado.

El evaluado demuestra la capacidad de coordinar uno o varios procesos simultáneos, dejando claramente establecida la manera de controlar, hacer seguimiento y evaluar cada uno de ellos, evitando con ello posibles errores.

#### ESCRUPULOSIDAD

---

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.86 **Porcentaje:** 83.65%

Capacidad de la persona que es precisa y cuidadosa al hacer o examinar una cosa y en el cumplimiento de los deberes.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado se apega al estricto cumplimiento de sus tareas, sin pasar por alto ningún detalle y cumpliendo a cabalidad las reglas. Invierte tiempo en el control de la calidad de su trabajo, por lo que debe tener en cuenta el no descuidar el resto de actividades.

## ORDEN Y CALIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.48 **Porcentaje:** 78.31%

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 desarrollado.-**

El evaluado tiene claro el control de calidad y el nivel de exigencia asignado a cada funcionario o área de trabajo, por tanto está en capacidad de explicar, evaluar y apoyar las normas y procesos.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 5.64 **Porcentaje:** 70.53%

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.

## ORIENTACIÓN AL LOGRO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.08 **Porcentaje:** 72.62%

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores, con sus exigencias y evidenciando una motivación muy fuerte para hacerlo.

**Nivel desarrollado.-**

La orientación al logro y a los resultados, es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos; atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización. El evaluado administra los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Está orientado hacia los resultados y posee una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y sus exigencias.

---

