Datos Personales

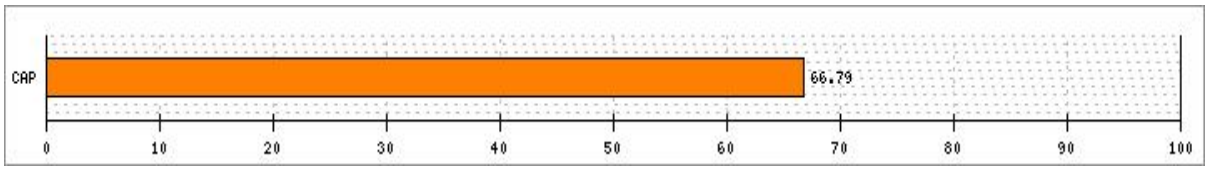
OPERADOR CALL CENTER

No. Identificación :	0103646352
Nombres :	MARIA CRISTINA
Apellidos :	CRESPO VELEZ
Dirección :	GONZALES SUAREZ Y LA PINTAG
Teléfono :	4058932
Celular :	0995446875
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	1989-01-14

Distribución Psicodinámica

OPERADOR CALL CENTER

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra en un nivel **POR DESAROLLAR 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:

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 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

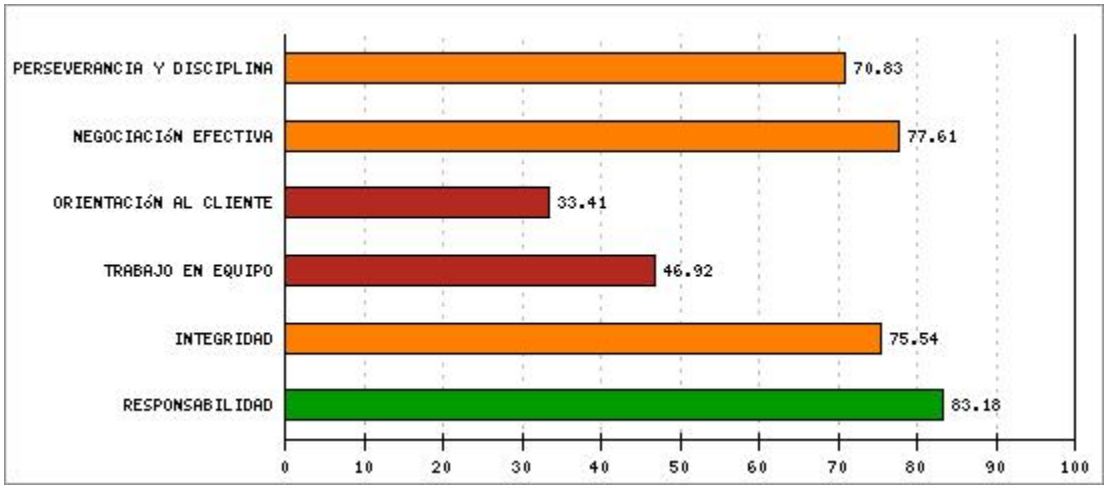
	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.67	8.00
2	COMERCIALES	4.27	7.50
3	RELACIONALES	3.75	8.00
4	VALORES	6.31	8.00

Análisis por Competencia

OPERADOR CALL CENTER

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA	5.67	8.00	70.83%
2	NEGOCIACIóN EFECTIVA	6.21	8.00	77.61%
3	ORIENTACIóN AL CLIENTE	2.34	7.00	33.41%
4	TRABAJO EN EQUIPO	3.75	8.00	46.92%
5	INTEGRIDAD	6.80	9.00	75.54%
6	RESPONSABILIDAD	5.82	7.00	83.18%



Interpretación de Competencias

OPERADOR CALL CENTER

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.67 **Porcentaje:** 70.83%

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 no muestra temor frente a los retos importantes, sabe manejar situaciones con paciencia y constancia. No se da por vencido con facilidad, aunque no siempre es disciplinado cuando hay trabajos de largo plazo.

NEGOCIACIóN EFECTIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.21 **Porcentaje:** 77.61%

Es la capacidad de lograr el máximo beneficio para sí mismo o para la organización frente a una negociación.

Nivel desarrollado.-

El evaluado orienta las condiciones de negociación a su favor o de la organización que representa, maneja y utiliza herramientas de negociación.

ORIENTACIóN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 2.34 **Porcentaje:** 33.41%

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

Nivel poco desarrollado.-

El evaluado presenta un bajo nivel de orientación al servicio. Su poca apertura mental o flexibilidad le dificultan escuchar a las demás personas; más aún, muestra poco interés en agradar a los demás si considera que no cumplen sus expectativas o no se orientan de la manera que él considera. Es importante que se desempeñe en cargos en los que no deba tratar con clientes frecuentemente.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.75 **Porcentaje:** 46.92%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado podría trabajar en equipo siempre y cuando se lo proponga y toma en cuenta la opinión de los demás, aunque le cueste hacerlo. Demuestra colaboración con otras áreas si así lo requieren. Sin embargo, su preferencia es la de trabajar solo y esto podría dificultar la obtención de resultados de un equipo.

INTEGRIDAD

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 6.80 **Porcentaje:** 75.54%

Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Las acciones son coherentes con lo que dice.

Nivel desarrollado.-

El evaluado se muestra honesto en cada una de sus acciones, habla con frontalidad y admite sus errores publicamente si es necesario.

RESPONSABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.82 **Porcentaje:** 83.18%

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas, la tarea asignada está primero.

Nivel desarrollado.-

El evaluado trabaja con responsabilidad con resultados óptimos y dentro del límite de tiempo establecido. Su buen desempeño en su trabajo es un aporte para la consecución de objetivos.