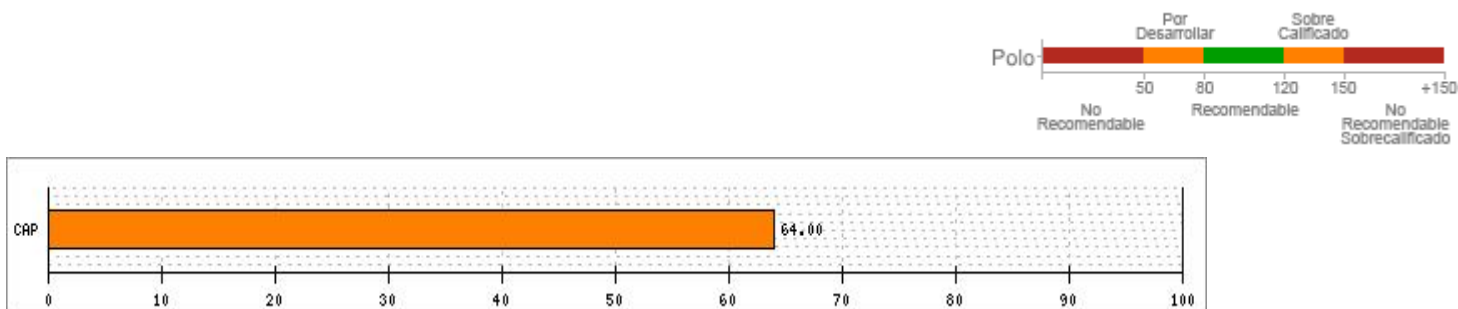


CE PROCESO CALL CENTER - ENERO 2016

No. Identificación :	48149637
Nombres :	VICTOR
Apellidos :	LA BARRERA POEMAPE
Dirección :	AV FRANCISCO PIZARRO 1059 INT. 01
Teléfono :	4824546
Celular :	979592397
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	UNIVERSIDAD INCOMPLETA
Fecha de Nacimiento :	1994-02-10

CE PROCESO CALL CENTER - ENERO 2016 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

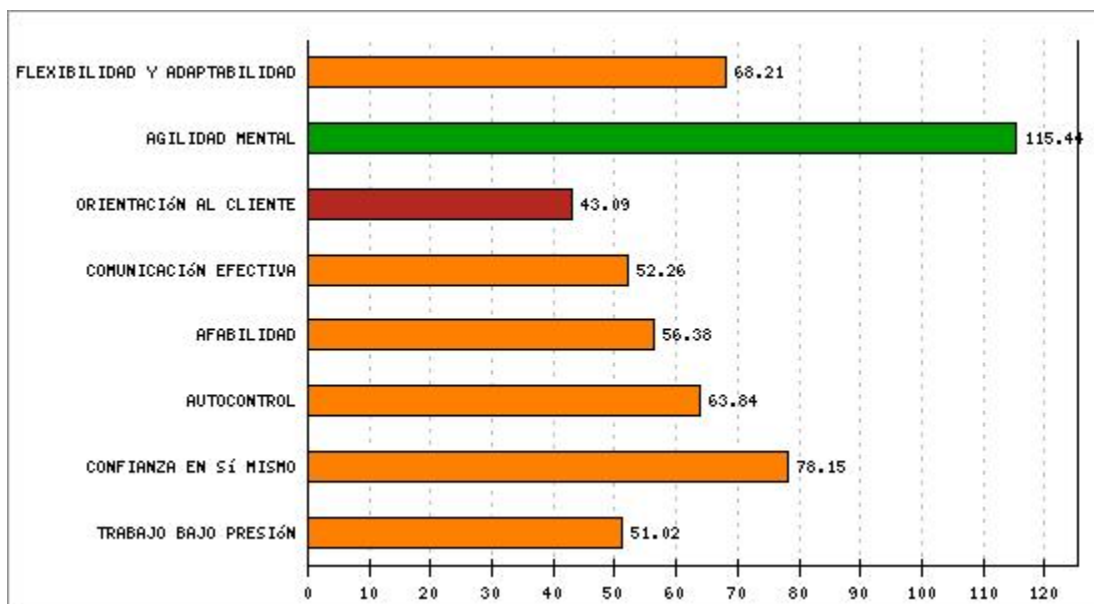
	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.77	7.00
2	COGNITIVAS	8.08	7.00
3	COMERCIALES	3.88	9.00
4	COMUNICACIONALES	4.70	9.00

5 EMOCIONALES	4.79	7.75
---------------	------	------

CE PROCESO CALL CENTER - ENERO 2016

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	4.77	7.00	68.21%
2	AGILIDAD MENTAL	8.08	7.00	115.44%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.88	9.00	43.09%
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.70	9.00	52.26%
5	AFABILIDAD	4.51	8.00	56.38%
6	AUTOCONTROL	5.11	8.00	63.84%
7	CONFIANZA EN SÍ MISMO	5.47	7.00	78.15%
8	TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.08	8.00	51.02%



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.77 **Porcentaje:** 68.21%

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

Nivel en desarrollo.-

Se le dificulta aceptar de buen modo las disposiciones de cambio, pero podría adaptarse y ser flexible cuando es sumamente necesario. Requiere de herramientas que le apoyen en el cambio y toda la información al respecto.

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.-

Evidencia un muy desarrollado nivel 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:** 3.88 **Porcentaje:** 43.09%

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 se conforma con ofrecer al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, a pesar de estar de acuerdo en que las acciones de la compañía deben estar orientadas hacia ellos. Le hace falta interesarse en personalizar su servicio y en mostrarse más amable y diligente.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 4.70 **Porcentaje:** 52.26%

Es la capacidad para comprender y expresar mensajes, ideas o palabras de manera clara y efectiva, ya sea verbalmente o de forma escrita.

Nivel en desarrollo.-

Es capaz de comunicarse de manera algo efectiva tanto en forma oral o escrita. A veces, puede tener malos entendidos ya que no siempre logra comunicar bien sus mensajes.

AFABILIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.51 **Porcentaje:** 56.38%

Es demostrar amabilidad, simpatía, sencillez, franqueza y bondad en sus relaciones sociales.

Nivel en desarrollo.-

Intenta mantener relaciones interpersonales estables, evitar herir susceptibilidades y cuidar sus comentarios. Sin embargo, no siempre puede hacerlo y a veces es percibido como poco social.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.11 **Porcentaje:** 63.84%

Capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones.

Nivel desarrollado.-

Mantiene su control aunque no tanto en situaciones críticas. Se toma su tiempo para poner en práctica técnicas de control emocional . Intenta mantener la compostura y la imagen.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.47 **Porcentaje:** 78.15%

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

Nivel desarrollado.-

Suele tener claros sus puntos de vista y su forma de actuar. Es una persona que puede expresar sus desacuerdos, incluso a sus superiores. Asume con motivación nuevas responsabilidades y poca veces muestra temor al enfrentar alguna situación.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.08 **Porcentaje:** 51.02%

Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

Nivel en desarrollo.-

Se esfuerza mucho por mantener el auto control y su desempeño es algo inestable en situaciones que son presionantes. Se le dificulta, en algo, trabajar con eficacia en situaciones de mucha exigencia.
