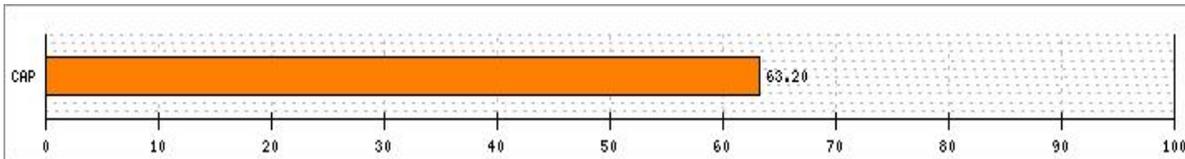


**CE PROCESO CALL CENTER - ENERO 2016**

No. Identificación :	70778890
Nombres :	ANTHONY
Apellidos :	ESPINOZA
Dirección :	JIRON CONSTANTINO BAYLE 3223
Teléfono :	
Celular :	991580496
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	TECNICO
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1992-11-30



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.

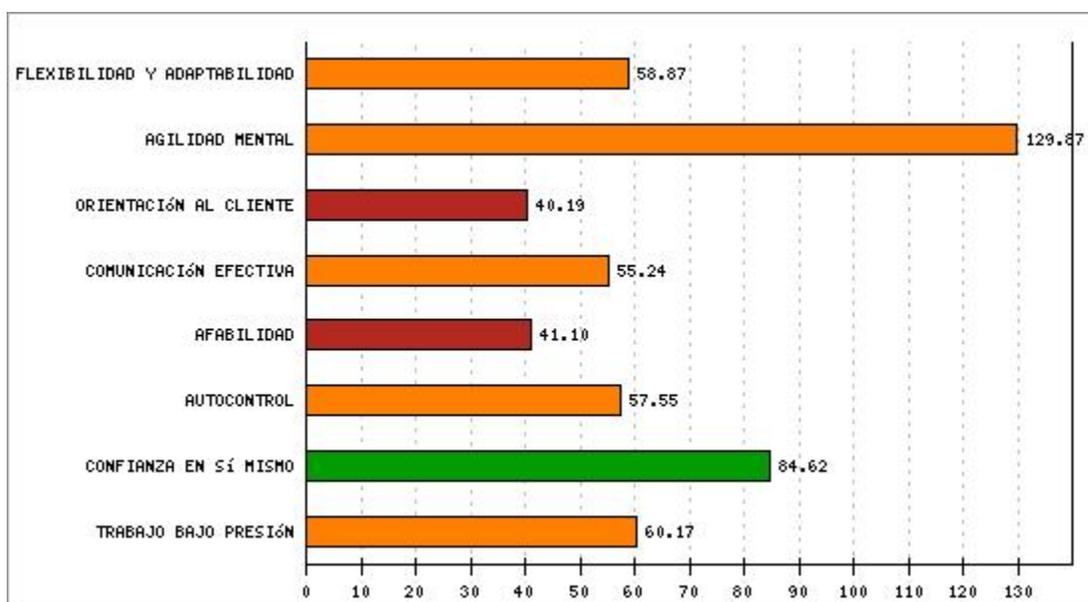
## Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 ACTITUDINALES	4.12	7.00
2 COGNITIVAS	9.09	7.00
3 COMERCIALES	3.62	9.00
4 COMUNICACIONALES	4.97	9.00



### CE PROCESO CALL CENTER - ENERO 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	4.12	7.00	58.87%
2 AGILIDAD MENTAL	9.09	7.00	129.87%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.62	9.00	40.19%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.97	9.00	55.24%
5 AFABILIDAD	3.29	8.00	41.10%
6 AUTOCONTROL	4.60	8.00	57.55%
7 CONFIANZA EN SÍ MISMO	5.92	7.00	84.62%
8 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.81	8.00	60.17%



#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.12 **Porcentaje:** 58.87%

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:** 9.09 **Porcentaje:** 129.87%

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:** 3.62 **Porcentaje:** 40.19%

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:** 4.97 **Porcentaje:** 55.24%

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:** 3.29 **Porcentaje:** 41.10%

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:** 4.60 **Porcentaje:** 57.55%

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

**Nivel en desarrollo.-**

Le cuesta controlar sus emociones y a veces es tentado a actuar por impulso. En ocasiones, es presa de sus emociones aunque intenta mantener la calma y evitar problemas.

## CONFIANZA EN SÍ MISMO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.92 **Porcentaje:** 84.62%

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:** 4.81 **Porcentaje:** 60.17%

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.

---

