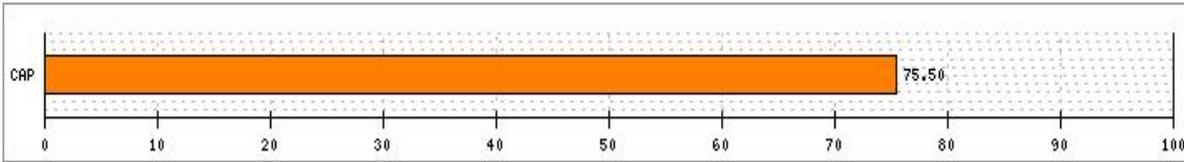


CE OPERADOR DE CALL CENTER - FEBRERO 2016

No. Identificación :	45753142
Nombres :	INGRID
Apellidos :	HERRERA PALMA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

CE OPERADOR DE CALL CENTER - FEBRERO 2016 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:

- 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.

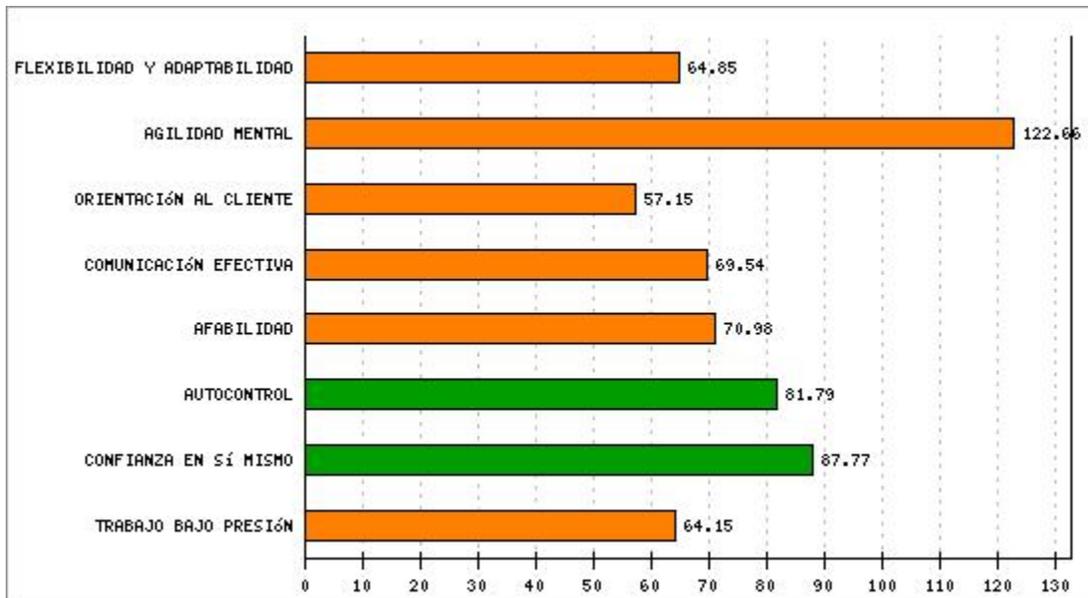
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.54	7.00
2	COGNITIVAS	8.59	7.00
3	COMERCIALES	5.14	9.00
4	COMUNICACIONALES	6.26	9.00
5	EMOCIONALES	5.87	7.75

CE OPERADOR DE CALL CENTER - FEBRERO 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	4.54	7.00	64.85%
2 AGILIDAD MENTAL	8.59	7.00	122.66%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.14	9.00	57.15%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.26	9.00	69.54%
5 AFABILIDAD	5.68	8.00	70.98%
6 AUTOCONTROL	6.54	8.00	81.79%
7 CONFIANZA EN SÍ MISMO	6.14	7.00	87.77%
8 TRABAJO BAJO PRESIÓN	5.13	8.00	64.15%



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.54 **Porcentaje:** 64.85%

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:** 8.59 **Porcentaje:** 122.66%

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:** 5.14 **Porcentaje:** 57.15%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente, puesto que, está pendiente de preguntar sus necesidades y anticiparse a solucionarlas. Procura enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, de esta manera consigue fidelizarlo.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 6.26 **Porcentaje:** 69.54%

Es la capacidad para comprender y expresar ideas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene buena habilidad de comprender a los demás y a la vez transmitir sus ideas. Tiene claros sus pensamientos al momento de expresarse ante otras personas. Utiliza el lenguaje verbal, escrito o corporal adecuado, dependiendo de las circunstancias. Maneja bien las reuniones ya que es un buen interlocutor. Pocas veces, puede tener malentendidos.

AFABILIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.68 **Porcentaje:** 70.98%

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

Nivel desarrollado.-

Es afable, demuestra simpatía, sencillez, franqueza y bondad en sus relaciones sociales. Suele ser cortés y cordial. Excepcionalmente, puede mostrarse poco amable.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.54 **Porcentaje:** 81.79%

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:** 6.14 **Porcentaje:** 87.77%

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:** 5.13 **Porcentaje:** 64.15%

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

Nivel desarrollado.-

Procura seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo, presión psicológica, oposición o diversidad. Responde y trabaja con desempeño a pesar de las demandas exigentes del ambiente. Pocas veces, es susceptible de estresarse.
