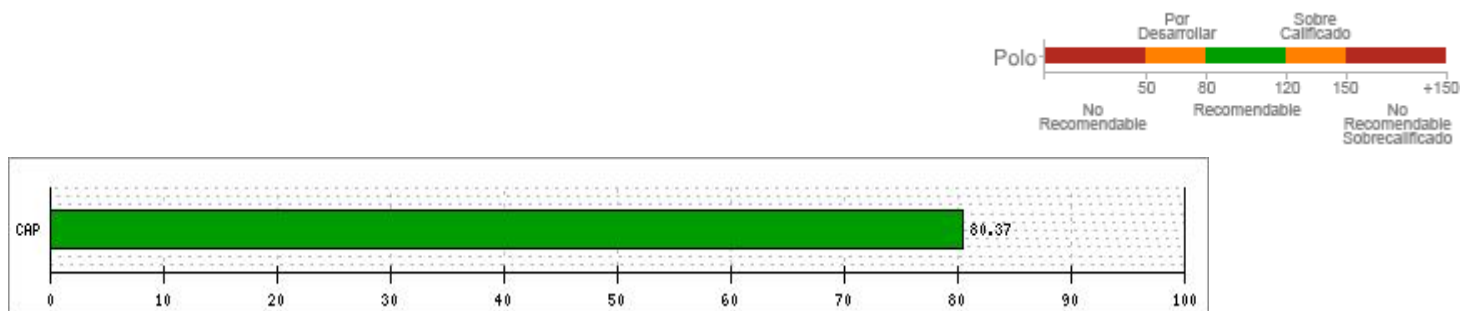


CE OPERADOR DE CALL CENTER - FEBRERO 2016

No. Identificación :	41576495
Nombres :	JOANNA VANSSA
Apellidos :	OLSSON RIVAS
Dirección :	CALLE EDGARDO TELLO 107
Teléfono :	2831616
Celular :	996829629
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	UNION LIBRE
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	UNIVERSIDAD INCOMPLETA
Fecha de Nacimiento :	1982-09-14

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



El evaluado se encuentra dentro del rango **RECOMENDABLE** según el coeficiente de adecuación al puesto (CAP). Esto quiere decir que, cuenta con las competencias requeridas para el cargo o posición por competencias que se ha definido en perfil del cargo.

ES 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 puede **ser competente** 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.
- Desempeñar 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 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.

El perfil evaluado para el cargo coincide con las competencias que manifiesta el individuo, a través de los resultados de la batería de test psicológicos aplicados; éstas competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) le pueden apoyar en el desarrollo del trabajo a su cargo. Se recomienda que se dé enfoque en los aspectos positivos con el objeto de motivar al evaluado a explorar sus talentos y a desarrollarlos en el trabajo. Se debe asignar el tiempo de trabajo orientado a aprovechar al máximo sus competencias, de modo que, la aplicación práctica de las mismas le permitan desarrollar un alto rendimiento y se sienta a gusto en las tareas a su cargo.

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.

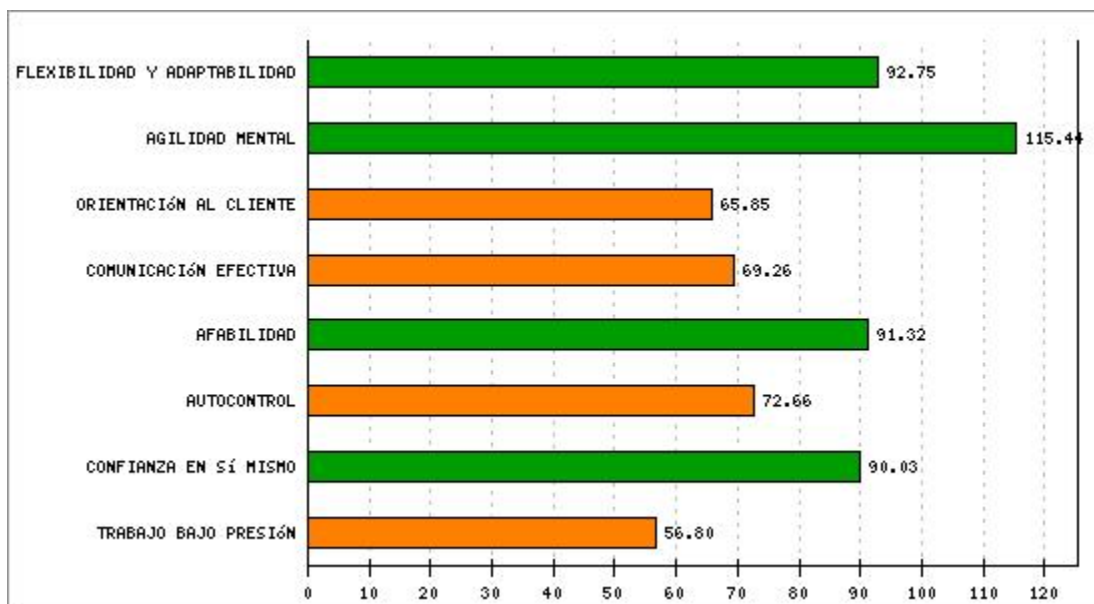
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	6.49	7.00
2	COGNITIVAS	8.08	7.00
3	COMERCIALES	5.93	9.00
4	COMUNICACIONALES	6.23	9.00
5	EMOCIONALES	5.99	7.75

CE OPERADOR DE CALL CENTER - FEBRERO 2016

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	6.49	7.00	92.75%
2	AGILIDAD MENTAL	8.08	7.00	115.44%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.93	9.00	65.85%
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.23	9.00	69.26%
5	AFABILIDAD	7.31	8.00	91.32%
6	AUTOCONTROL	5.81	8.00	72.66%
7	CONFIANZA EN SÍ MISMO	6.30	7.00	90.03%
8	TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.54	8.00	56.80%



CE OPERADOR DE CALL CENTER - FEBRERO 2016
ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO**FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD****Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.49 **Porcentaje:** 92.75%

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

Nivel desarrollado.-

Procura adaptarse adecuadamente a los diferentes contextos y apoya para que los demás lo hagan también. En ocasiones, encuentra los aspectos positivos del cambio y deja que eso lo motive. Se instrumenta apropiadamente en el nuevo contexto laboral.

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:** 5.93 **Porcentaje:** 65.85%

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:** 6.23 **Porcentaje:** 69.26%

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:** 7.31 **Porcentaje:** 91.32%

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

Nivel muy desarrollado.-

Es atento, cuidadoso en los detalles y busca que la gente en general se sienta bien y cómoda. Son personas por lo general amables y cordiales con los demás. Saben socializar con quienes se encuentran en su entorno.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.81 **Porcentaje:** 72.66%

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:** 6.30 **Porcentaje:** 90.03%

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:** 4.54 **Porcentaje:** 56.80%

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.
