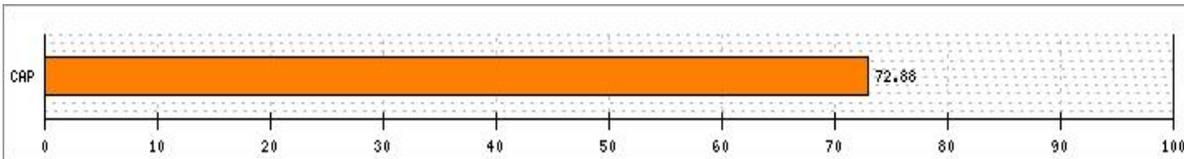


CI COORDINADOR DE SERVICIOS TELEFÓNICOS CALL CENTER -MARZ16
ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

No. Identificación :	44192915
Nombres :	MARLEE DIANA
Apellidos :	ORTEGA CORRALES
Dirección :	ASOCIACION DE PROPIETARIOS LAS VIÑAS DEL NORTE MZ B LT 18
Teléfono :	5483687
Celular :	986134811
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	DISEÑO DE VESTUARIO / TEXTIL / MODAS
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1987-03-31



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.

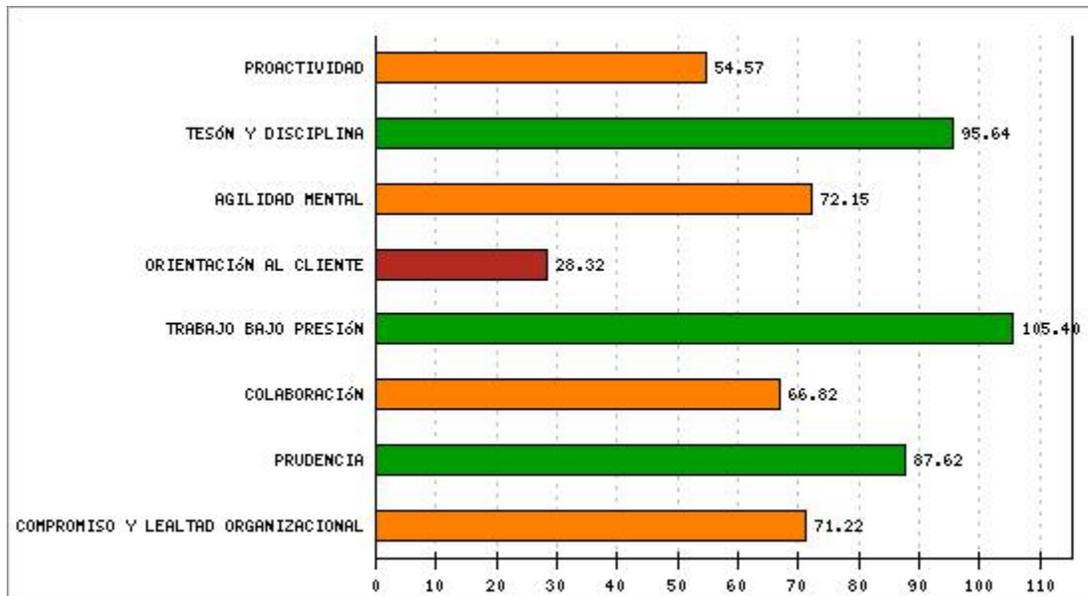
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 ACTITUDINALES	5.26	7.00
2 COGNITIVAS	5.05	7.00
3 COMERCIALES	2.27	8.00
4 EMOCIONALES	6.32	6.00
5 RELACIONALES	4.97	6.50

CI COORDINADOR DE SERVICIOS TELEFÓNICOS CALL CENTER -MARZ16 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 PROACTIVIDAD	3.82	7.00	54.57%
2 TESÓN Y DISCIPLINA	6.69	7.00	95.64%
3 AGILIDAD MENTAL	5.05	7.00	72.15%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	2.27	8.00	28.32%
5 TRABAJO BAJO PRESIÓN	6.32	6.00	105.40%
6 COLABORACIÓN	4.68	7.00	66.82%
7 PRUDENCIA	5.26	6.00	87.62%
8 COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL	3.56	5.00	71.22%



PROACTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.82 **Porcentaje:** 54.57%

Es la actitud de responder de forma activa a las situaciones o demandas de las personas y de la organización, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.

Nivel en desarrollo.-

En momentos, se le dificulta ser positivo y propositivo en las diferentes circunstancias. Muestra cierto temor a los cambios, puesto que no siempre está preparado para los acontecimientos. Requiere validación y aprobación de sus propuestas para confirmar si cumple con lo que la empresa espera de él/ella.

TESÓN Y DISCIPLINA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.69 **Porcentaje:** 95.64%

Es la capacidad de ser constante o riguroso con las tareas que realiza siendo escrupuloso y delicado.

Nivel desarrollado.-

Procura ser constante o riguroso con las tareas que realiza y suele terminar lo que empieza. Puede ser auto-disciplinado en todas sus acciones previamente planificadas. No le gustan los imprevistos o cambios a última hora, ya que esto cambiaría todo su esquema.

AGILIDAD MENTAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.05 **Porcentaje:** 72.15%

Se refiere a la habilidad verbal, lógica y numérica del evaluado, en tiempos cortos.

Nivel desarrollado.-

Posee un buen nivel de agilidad en el razonamiento mental ya sea verbal, numérico o abstracto. Da muestras de su capacidad de procesar información con rapidez ya que es el primero en plantear soluciones o dar respuesta ante situaciones complejas.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 2.27 **Porcentaje:** 28.32%

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 comprende y atiende los requerimientos del cliente, sin ir más allá de lo estrictamente necesario. Se muestra como una persona con escasa intuición y perseverancia para dar un buen servicio. Le falta diálogo sincero con cada cliente y mostrarse como alguien que puede solucionar un pedido.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.32 **Porcentaje:** 105.40%

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.

COLABORACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.68 **Porcentaje:** 66.82%

Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinares. Implica tener expectativas positivas respecto a los demás, iniciativa y comprensión interpersonal.

Nivel en desarrollo.-

Está consciente de la necesidad de sus compañeros para recibir ayuda. Sin embargo, no siempre se encuentra dispuesto para colaborar. A veces, le gusta compartir su experiencia y dar su aporte.

PRUDENCIA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.26 **Porcentaje:** 87.62%

Nivel Medio: El evaluado sabe discernir lo bueno de lo malo, tanto como para la empresa como para sí mismo a nivel personal. Se refiere a actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo. Esto es observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 3.56 **Porcentaje:** 71.22%

Implica la voluntad de alinear los propios intereses y comportamientos con las necesidades y objetivos de la empresa.

Nivel en desarrollo.-

No se interesa por conocer lo suficiente acerca de la empresa como para instrumentar características específicas, cumplir con proyectos y alinear objetivos.
