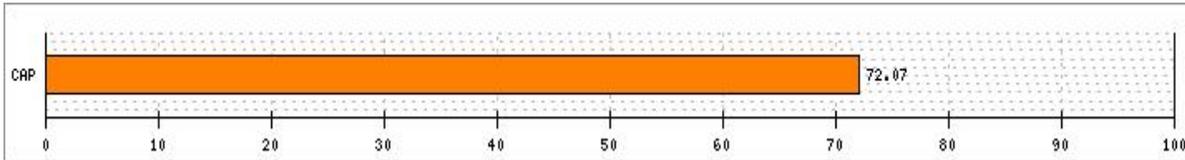


CE - OPERARIO DE CALL CENTER FT Y PT (ABR 2016)

No. Identificación :	47684774
Nombres :	KIREI
Apellidos :	ORIHUELA
Dirección :	JR. LORETO 451 INTERIOR 108
Teléfono :	3304847
Celular :	940463647
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	SECUNDARIO
Fecha de Nacimiento :	1993-03-16

CE - OPERARIO DE CALL CENTER FT Y PT (ABR 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.

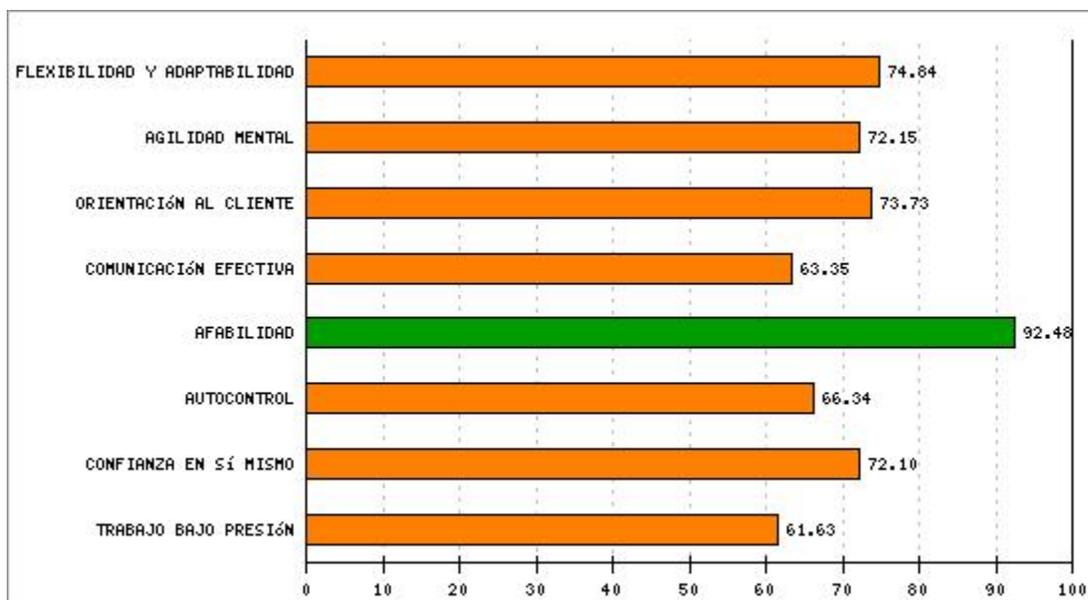
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.24	7.00
2	COGNITIVAS	5.05	7.00
3	COMERCIALES	6.64	9.00
4	COMUNICACIONALES	5.70	9.00
5	EMOCIONALES	5.67	7.75

CE - OPERARIO DE CALL CENTER FT Y PT (ABR 2016) ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.24	7.00	74.84%
2 AGILIDAD MENTAL	5.05	7.00	72.15%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	6.64	9.00	73.73%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.70	9.00	63.35%
5 AFABILIDAD	7.40	8.00	92.48%
6 AUTOCONTROL	5.31	8.00	66.34%
7 CONFIANZA EN SÍ MISMO	5.05	7.00	72.10%
8 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.93	8.00	61.63%



CE - OPERARIO DE CALL CENTER FT Y PT (ABR 2016) ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.24 **Porcentaje:** 74.84%

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:** 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: 9.00 **Valor Obtenido:** 6.64 **Porcentaje:** 73.73%

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:** 5.70 **Porcentaje:** 63.35%

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:** 7.40 **Porcentaje:** 92.48%

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:** 5.31 **Porcentaje:** 66.34%

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:** 5.05 **Porcentaje:** 72.10%

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:** 4.93 **Porcentaje:** 61.63%

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.
