

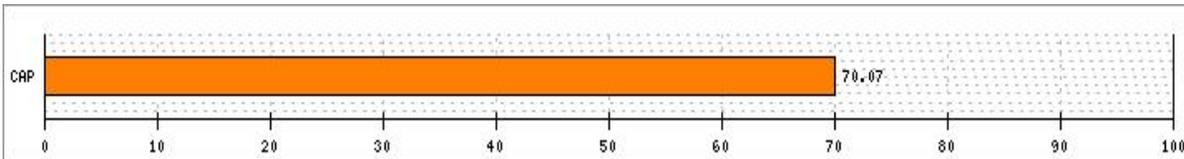
Datos Personales

ASISTENTE CONTACT CENTER MAYO 2016

No. Identificación :	1718167321
Nombres :	KAROL JOHANA
Apellidos :	ALMEIDA LUCERO
Dirección :	LA LUZ CASTELLI N49-25 Y RIVADENEIRA
Teléfono :	2814456
Celular :	0995860350
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	PRODUCCIÓN TV
Escolaridad :	TERCEARIO
Fecha de Nacimiento :	1983-03-11

Distribución Psicodinámica

ASISTENTE CONTACT CENTER MAYO 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.

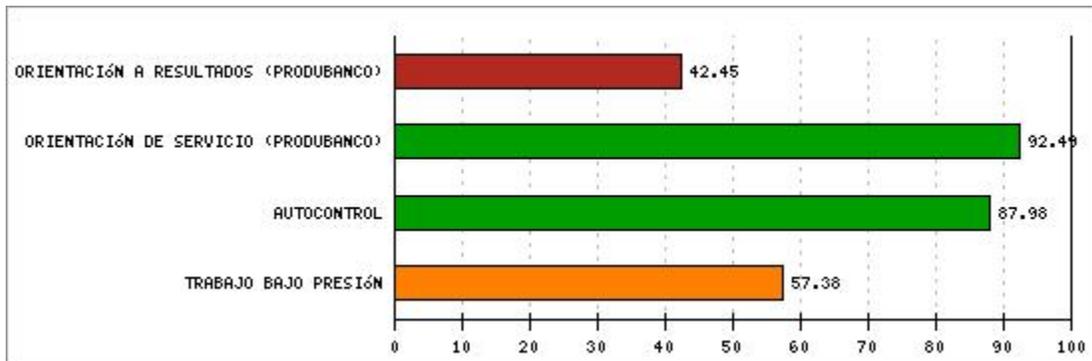
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.72	7.00
2	EMOCIONALES	5.09	7.00

Análisis por Competencia

ASISTENTE CONTACT CENTER MAYO 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)	2.97	7.00	42.45%
2 ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)	6.47	7.00	92.49%
3 AUTOCONTROL	6.16	7.00	87.98%
4 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.02	7.00	57.38%



Interpretación de Competencias

ASISTENTE CONTACT CENTER MAYO 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 2.97 Porcentaje: 42.45%

NIVEL D:

- Organiza y distribuye adecuadamente los tiempos para las actividades diarias.
- Utiliza los recursos asignados.
- Se interesa por identificar alternativas para lograr consensos con la otra parte.
- Su forma de negociar se basa en su experiencia.
- Propone ideas y alternativas de aplicación.

ORIENTACIÓN DE SERVICIO (PRODUBANCO)

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 6.47 Porcentaje: 92.49%

NIVEL B:

- Conoce y comprende la estructura organizacional, los productos, servicios; y procesos operativos
- Atiende cordialmente y asesora al cliente inclusive en temas que pueden salir de su gestión.
- Realiza todo lo que esta a su alcance con el fin de dar una solución efectiva a los requerimientos del clientes

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 6.16 Porcentaje: 87.98%

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.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 4.02 Porcentaje: 57.38%

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.

