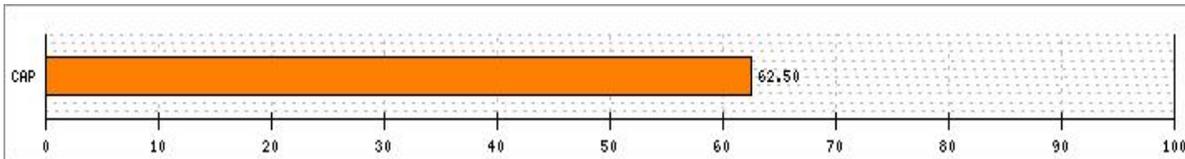


**CE ANALISTA DE CALIDAD CALL CENTER (JUN 2016)**

No. Identificación :	10031289
Nombres :	CARLA
Apellidos :	NIETO
Dirección :	AV ALFREDO MENDIOLA 2051
Teléfono :	
Celular :	940606768
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	TECNICO
Escolaridad :	TERCEARIO
Fecha de Nacimiento :	1976-05-09

### CE ANALISTA DE CALIDAD CALL CENTER (JUN 2016) ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



Los resultados de las evaluaciones muestran que existe una **brecha** entre lo que el puesto requiere y las competencias que posee al momento el evaluado.

Los resultados indican que probablemente la persona evaluada **de vez en cuando** muestra las competencias requeridas, con una tendencia a ser poco frecuente; sin embargo, si lo decide, podría desarrollar las competencias que el puesto requiere, caso contrario, posiblemente necesita ser cambiado o considerado para otra posición.

#### ES DESARROLLABLE 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 **estar por desarrollar** 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.
- El desempeño de 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 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 recursos humanos en la empresa.

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 del CAP.

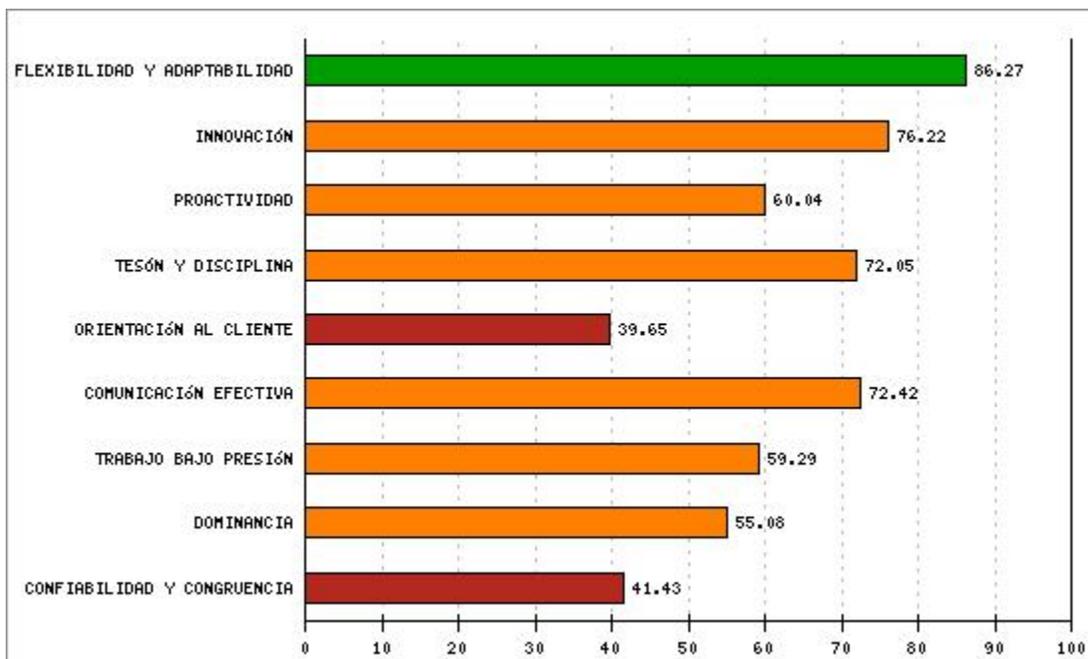
## Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 ACTITUDINALES	4.94	6.75
2 COMERCIALES	3.17	8.00
3 COMUNICACIONALES	4.35	6.00
4 EMOCIONALES	4.74	8.00
5 LIDERAZGO	3.31	6.00



### CE ANALISTA DE CALIDAD CALL CENTER (JUN 2016) ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.18	6.00	86.27%
2 INNOVACIÓN	5.34	7.00	76.22%
3 PROACTIVIDAD	4.20	7.00	60.04%
4 TESÓN Y DISCIPLINA	5.04	7.00	72.05%
5 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.17	8.00	39.65%
6 COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.35	6.00	72.42%
7 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.74	8.00	59.29%
8 DOMINANCIA	3.31	6.00	55.08%
9 CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA	2.90	7.00	41.43%



### CE ANALISTA DE CALIDAD CALL CENTER (JUN 2016) ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 5.18 **Porcentaje:** 86.27%

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.

#### INNOVACIÓN

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.34 **Porcentaje:** 76.22%

Capacidad de crear, cambiar, modificar o mejorar las cosas o situaciones incluso partiendo de situaciones no planificadas ni pensadas con anterioridad.

##### Nivel desarrollado.-

Suele presentar soluciones y propuestas creativas, se interesa por estar a la vanguardia en los temas de su área o especialidad. Tiende a la investigación y desarrollo

#### PROACTIVIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.20 **Porcentaje:** 60.04%

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:** 5.04 **Porcentaje:** 72.05%

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.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

---

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 3.17 **Porcentaje:** 39.65%

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

**Nivel en desarrollo.-**

El evaluado se conforma con ofrecer al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, a pesar de estar de acuerdo en que las acciones de la compañía deben estar orientadas hacia ellos. Le hace falta interesarse en personalizar su servicio y en mostrarse más amable y diligente.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.35 **Porcentaje:** 72.42%

Es la capacidad para comprender y expresar mensajes, ideas o palabras de manera clara y efectiva, ya sea verbalmente o de forma escrita.

**Nivel en desarrollo.-**

Es capaz de comunicarse de manera algo efectiva tanto en forma oral o escrita. A veces, puede tener malos entendidos ya que no siempre logra comunicar bien sus mensajes.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 4.74 **Porcentaje:** 59.29%

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.

## DOMINANCIA

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 3.31 **Porcentaje:** 55.08%

Es el deseo de sobresalir e imponerse física, emocional o intelectualmente dentro de un grupo social. Se asocia con la autoridad o el poder sobre otros.

**Nivel en desarrollo.-**

Elabora una argumentación incompleta, basada en su perspectiva, conocimientos y experiencia. Tiene cierta dificultad en imponer sus deseos en otros, pero a veces, lo logra. Ocasionalmente sus ideas no son tomadas en cuenta. Requiere de apoyo para salirse con la suya.

## CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 2.90 **Porcentaje:** 41.43%

Determina la existencia de congruencia entre las acciones, comportamientos y el discurso.

**Nivel en desarrollo.-**

Procura ser coherente en sus acciones y lo que piensa, por lo general se preocupa de decir lo que va a hacer y tratar de cumplirlo

---

