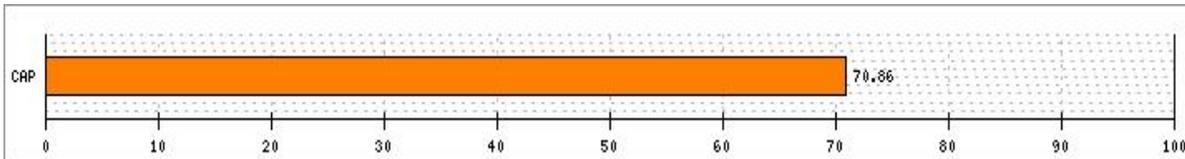


CE ANALISTA DE CALIDAD CALL CENTER (JUN 2016)

No. Identificación :	45101370
Nombres :	YENN
Apellidos :	LLANCAY
Dirección :	URBANIZACIÓN INDOAMERICA MZ F LT 5 SAN JUAN DE MIRAFLORES
Teléfono :	2765615
Celular :	987644558
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	CALL CENTER
Escolaridad :	ESTUDIANTE UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1988-06-01

CE ANALISTA DE CALIDAD CALL CENTER (JUN 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:

- 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 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.

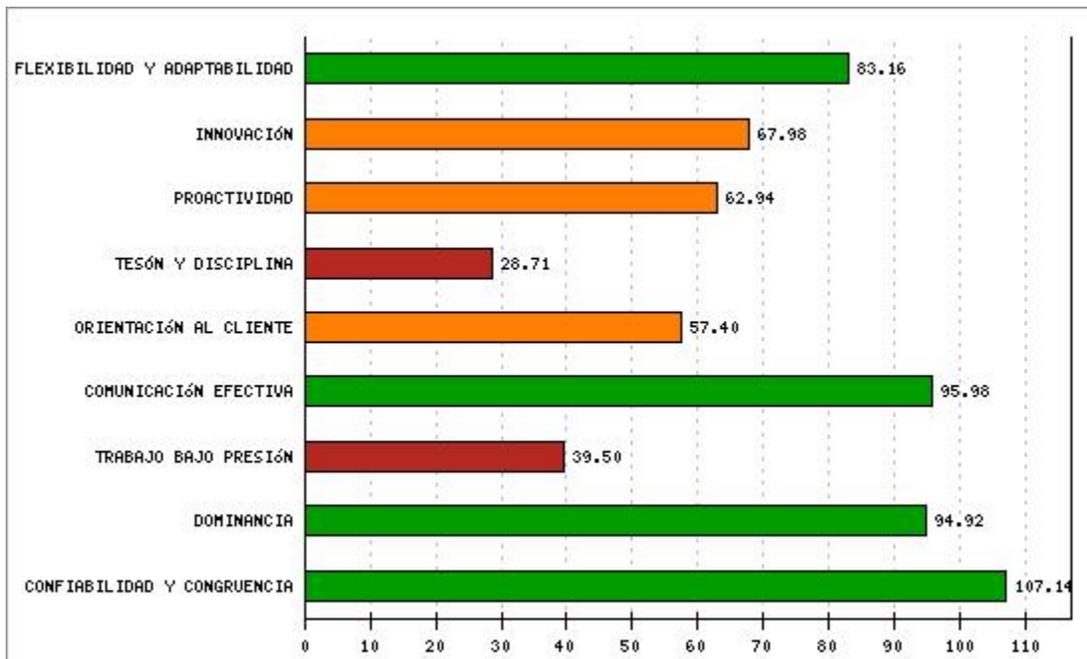
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.04	6.75
2	COMERCIALES	4.59	8.00
3	COMUNICACIONALES	5.76	6.00
4	EMOCIONALES	3.16	8.00
5	LIDERAZGO	5.70	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	4.99	6.00	83.16%
2 INNOVACIÓN	4.76	7.00	67.98%
3 PROACTIVIDAD	4.41	7.00	62.94%
4 TESÓN Y DISCIPLINA	2.01	7.00	28.71%
5 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.59	8.00	57.40%
6 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.76	6.00	95.98%
7 TRABAJO BAJO PRESIÓN	3.16	8.00	39.50%
8 DOMINANCIA	5.70	6.00	94.92%
9 CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA	7.50	7.00	107.14%



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

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.99 **Porcentaje:** 83.16%

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

Nivel en desarrollo.-

Se le dificulta aceptar de buen modo las disposiciones de cambio, pero podría adaptarse y ser flexible cuando es sumamente necesario. Requiere de herramientas que le apoyen en el cambio y toda la información al respecto.

INNOVACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.76 **Porcentaje:** 67.98%

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

Nivel en desarrollo.-

Le cuesta producir alternativas creativas y novedosas para mejorar a nivel personal y empresarial. Está atento a los requerimientos de sus superiores pero le hace falta proponer ideas.

PROACTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.41 **Porcentaje:** 62.94%

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:** 2.01 **Porcentaje:** 28.71%

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

Nivel poco desarrollado.-

Muestra baja capacidad para enfocarse en los detalles y llevar sus proyectos a su conclusión. Se da por vencido con facilidad y es poco auto-disciplinado

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.59 **Porcentaje:** 57.40%

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:** 5.76 **Porcentaje:** 95.98%

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.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.16 **Porcentaje:** 39.50%

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:** 5.70 **Porcentaje:** 94.92%

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 desarrollado.-

Tiene habilidad para atraer la atención de los demás y el poder de su palabra es imponente, ya que busca adaptar los argumentos para conseguir lo que quiere, aunque no siempre lo consigue. Está en la expectativa de los efectos que produce su mensaje, actitud e incluso su presencia. Se anticipa en predecir esos efectos, por lo que planifica su actuar para que tenga impacto en otros y produzca la respuesta esperada.

CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.50 **Porcentaje:** 107.14%

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

Nivel muy desarrollado.-

Muestra coherencia entre lo que piensa, dice y hace en su vida cotidiana. El evaluado tiende a regirse por las normas éticas-morales establecidas por la sociedad. Tiende a ser cuidadoso, esmerado, preciso, pulcro y dedicado. Le gusta las cosas bien hechas, llegando a ser perfeccionista y detallista, además de ser muy confiable.
