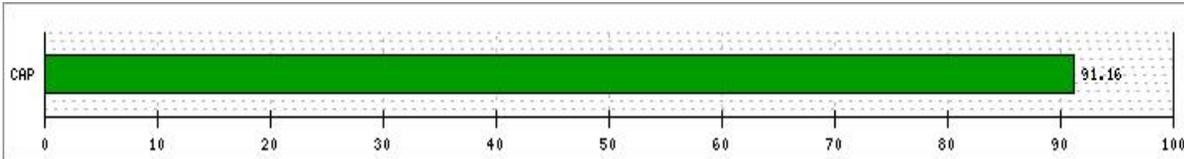


MAESTRO - SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE - PUEBLO LIBRE

No. Identificación :	43549372
Nombres :	ERLA MILUSKA
Apellidos :	INOSTROZA OBLITAS
Dirección :	AV. MERINO REYNA N°882 RAULPORRAS BARRENECHEA
Teléfono :	5470592
Celular :	940489410
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	OTRA
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1986-04-23

### MAESTRO - SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE - PUEBLO LIBRE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra dentro del rango **RECOMENDABLE** según el coeficiente de adecuación al puesto (CAP). Esto quiere decir que, cuenta con las competencias requeridas para el cargo o posición por competencias que se ha definido en perfil del cargo.

**ES 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 puede **ser competente** 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.
- Desempeñar 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 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.

El perfil evaluado para el cargo coincide con las competencias que manifiesta el individuo, a través de los resultados de la batería de test psicológicos aplicados; éstas competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) le pueden apoyar en el desarrollo del trabajo a su cargo. Se recomienda que se dé enfoque en los aspectos positivos con el objeto de motivar al evaluado a explorar sus talentos y a desarrollarlos en el trabajo. Se debe asignar el tiempo de trabajo orientado a aprovechar al máximo sus competencias, de modo que, la aplicación práctica de las mismas le permitan desarrollar un alto rendimiento y se sienta a gusto en las tareas a su cargo.

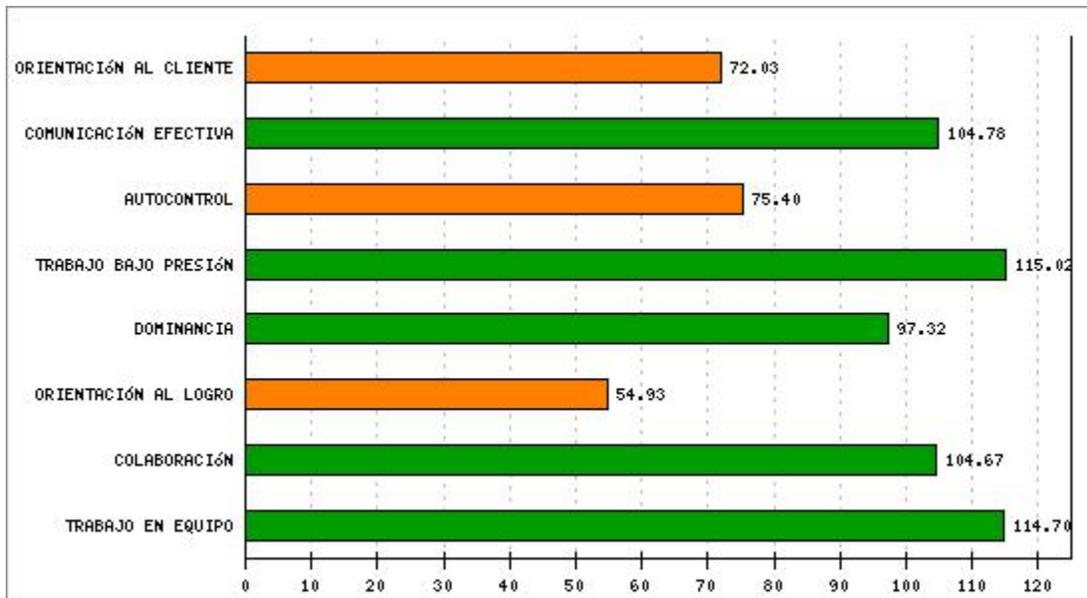
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

### Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COMERCIALES	5.76	8.00
2	COMUNICACIONALES	7.33	7.00
3	EMOCIONALES	6.84	7.50
4	LIDERAZGO	6.36	8.50
5	RELACIONALES	6.58	6.00

### MAESTRO - SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE - PUEBLO LIBRE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.76	8.00	72.03%
2 COMUNICACIÓN EFECTIVA	7.33	7.00	104.78%
3 AUTOCONTROL	6.79	9.00	75.40%
4 TRABAJO BAJO PRESIÓN	6.90	6.00	115.02%
5 DOMINANCIA	7.79	8.00	97.32%
6 ORIENTACIÓN AL LOGRO	4.94	9.00	54.93%
7 COLABORACIÓN	6.28	6.00	104.67%
8 TRABAJO EN EQUIPO	6.88	6.00	114.70%



### MAESTRO - SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE - PUEBLO LIBRE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 5.76 **Porcentaje:** 72.03%

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

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene el deseo y la disposición de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades y comprenderlos. Tiene la tendencia de realizar un esfuerzo por conocer el problema que el cliente tiene y buscar una solución apropiada para éste, así como para los proveedores y el personal de la organización. El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente.

#### COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.33 **Porcentaje:** 104.78%

Es la capacidad para comprender y expresar ideas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos.

##### Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene un elevado nivel de expresión verbal y escrita. Coordina coherentemente sus ideas para expresarlas en palabras, oraciones o textos. Encuentra el momento y los medios oportunos para dar a conocer su información o mensaje. Maneja muy bien su lenguaje corporal (Postura corporal, mirada, entonación de voz). Su gran capacidad de comunicación le califican como una persona apta para transmitir políticas de la organización o persuadir a algún colaborador sobre algún aspecto en particular.

#### AUTOCONTROL

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 6.79 **Porcentaje:** 75.40%

Capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene la capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones, evitando así reacciones negativas frente a situaciones conflictivas o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Las situaciones mencionadas anteriormente pueden ser causadas por provocaciones, oposición u hostilidad de terceros.

#### TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.90 **Porcentaje:** 115.02%

Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado posee la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Tiene la capacidad para responder y trabajar con buen desempeño en situaciones de mucha exigencia.

#### DOMINANCIA

---

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 7.79 **Porcentaje:** 97.32%

Es el deseo de producir un impacto o efecto determinado sobre los demás, con el fin de lograr que ejecuten determinadas acciones.

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado cuenta con gran capacidad de influir en los demás en forma directa con su poder de convencimiento y figura de autoridad o indirectamente utilizando cadena de influencia, que bien pueden ser expertos o referentes en el área, hasta lograr persuadir al o los involucrados. Su capacidad verbal es fluida y logra llegar a su interlocutor.

## ORIENTACIÓN AL LOGRO

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 4.94 **Porcentaje:** 54.93%

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores, con sus exigencias y evidenciando una motivación muy fuerte para hacerlo.

**Nivel en desarrollo.-**

El evaluado es capaz de hacer cambios en el proceso con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Motiva a su equipo hacia el mejoramiento y calidad del servicio.

## COLABORACIÓN

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.28 **Porcentaje:** 104.67%

Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios. Implica tener expectativas positivas respecto a los demás y una buena comprensión interpersonal.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado es un buen referente para los demás ya que siempre se encuentra presto a colaborar, alienta a sus compañeros a cumplir sus tareas con responsabilidad.

## TRABAJO EN EQUIPO

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.88 **Porcentaje:** 114.70%

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado es un referente para realizar trabajos de equipo, comparte responsabilidades y alienta a los demás a colaborar para cumplir los objetivos, propicia una valoración del buen clima laboral y de la importancia del compañerismo, dando ejemplo de espíritu de equipo. Resuelve conflictos que puedan darse dentro del grupo de trabajo.

---

