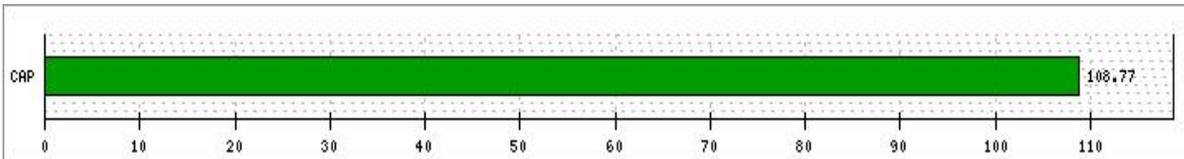


SUPERVISOR DE ATENCION AL CLIENTE

No. Identificación :	46593200
Nombres :	DIANA
Apellidos :	RAMIREZ CHERO
Dirección :	JR RIO UCAYALI 5650
Teléfono :	997088521
Celular :	997088521
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	TECNICO
Escolaridad :	ESTUDIANTE DIPLOMA TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1989-03-27



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.

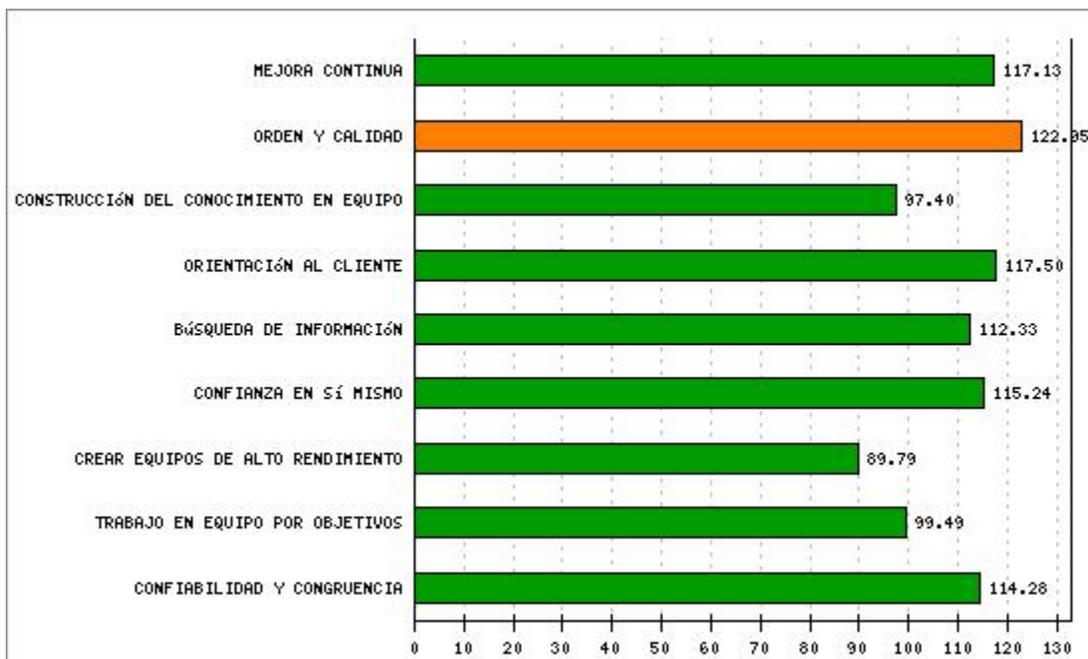
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	9.37	8.00
2	ADMINISTRATIVAS	8.61	7.00
3	COGNITIVAS	6.82	7.00
4	COMERCIALES	8.22	7.00
5	COMUNICACIONALES	6.74	6.00
6	EMOCIONALES	9.22	8.00
7	LIDERAZGO	7.18	8.00

8 RELACIONALES	7.96	8.00
9 VALORES	9.14	8.00

SUPERVISOR DE ATENCION AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 MEJORA CONTINUA	9.37	8.00	117.13%
2 ORDEN Y CALIDAD	8.61	7.00	122.95%
3 CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EQUIPO	6.82	7.00	97.40%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	8.22	7.00	117.50%
5 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	6.74	6.00	112.33%
6 CONFIANZA EN SÍ MISMO	9.22	8.00	115.24%
7 CREAR EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO	7.18	8.00	89.79%
8 TRABAJO EN EQUIPO POR OBJETIVOS	7.96	8.00	99.49%
9 CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA	9.14	8.00	114.28%



MEJORA CONTINUA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 9.37 **Porcentaje:** 117.13%

Capacidad para llevar a cabo las actividades, funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo bajo estándares de actualización y calidad.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene un alto nivel en cuanto a la calidad en el trabajo que realiza. Se esmera constantemente por mejorar la efectividad de las tareas asignadas a su cargo. Está actualizado en los conocimientos referentes a su área o especialidad. Se interesa por involucrarse en la solución de situaciones o casos complejos.

ORDEN Y CALIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 8.61 **Porcentaje:** 122.95%

Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistente necesidad de entregar las tareas verificando la calidad de las mismas.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado es muy preocupado por cumplir lo planificado, para ello hace un seguimiento continuo de cada etapa del proceso y se empeña por mejorar el orden de cada una de ellas, supervisando un muy desarrollado nivel de calidad.

CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.82 **Porcentaje:** 97.40%

Hace referencia a las capacidades individuales de las personas, que trabajan en equipo para construir, compartir y obtener beneficios del conocimiento.

Nivel desarrollado.-

El evaluado propone y organiza eventos que generen conocimiento al interior de la empresa por ejemplo: debates, mesas redondas, panel de expertos o simplemente conversatorios para intercambiar conocimientos y construir nuevos. Es el primero en compartir sus conocimientos y canalizarlos de manera adecuada para que lleguen a todos los niveles. Tiene una clara concepción de un equipo de trabajo productivo.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 8.22 **Porcentaje:** 117.50%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado es una persona que se esfuerza por atender al cliente y entregar ese valor agregado a través de una buena atención, se considera a sí mismo como una persona apta para tratar con clientes por su amabilidad. Su capacidad de servir incluye también a los clientes internos. El evaluado tiene la habilidad de averiguar con precisión las necesidades de los clientes hasta que se sientan satisfechos de su servicio, incluso logra que lo aprecien por su buen trato y cordialidad; además de valorar el "plus" que sabe brindarles, cualidades que los compromete y fideliza.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.74 **Porcentaje:** 112.33%

Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que requieren en el puesto.

Nivel desarrollado.-

El evaluado planifica el o los procesos de investigación, siendo creativo en los mecanismos para recaudar información o aplicando las técnicas más comunes de las fuentes disponibles como: internet, textos, revistas, periódicos, datos estadísticos o personas expertas.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 9.22 **Porcentaje:** 115.24%

Es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado demuestra estados emocionales de seguridad y confianza sobre todo en situaciones difíciles o arriesgadas, no siente temor al momento de plantear sus argumentos. Es educado y se ofrece a realizar tareas desafiantes.

CREAR EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 7.18 **Porcentaje:** 89.79%

Hace referencia al nacimiento de nuevas formas organizativas para que los profesionales puedan trabajar con un alto grado de autoridad en relación a sí mismos y su equipo.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene un elevado sentido de autoridad y compromiso con la organización. Puede asumir retos y aprovecha las oportunidades de formar equipos que le acompañen estratégicamente en la consecución de los mismos. Ubica estratégicamente a las personas según su capacidad de cumplir las tareas. Está atento al aprendizaje continuo.

TRABAJO EN EQUIPO POR OBJETIVOS

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 7.96 **Porcentaje:** 99.49%

Es la habilidad para movilizar los equipos positivos y el entusiasmo de los miembros de un equipo, para alcanzar un objetivo común.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado plantea perfectamente los objetivos del equipo y sabe como direccionarlos hacia ellos, seleccionando adecuadamente a sus colaboradores según coincidan con sus intereses, asignando a cada uno responsabilidades claras y propiciando interrelación de los líderes para motivarlos hacia la consecución de las metas. Diseña estrategias que no se desvíen del objetivo planteado.

CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 9.14 **Porcentaje:** 114.28%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado muestra coherencia entre lo que piensa, dice y hace en su vida cotidiana. Al evaluado le gusta 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 sumamente organizado.
