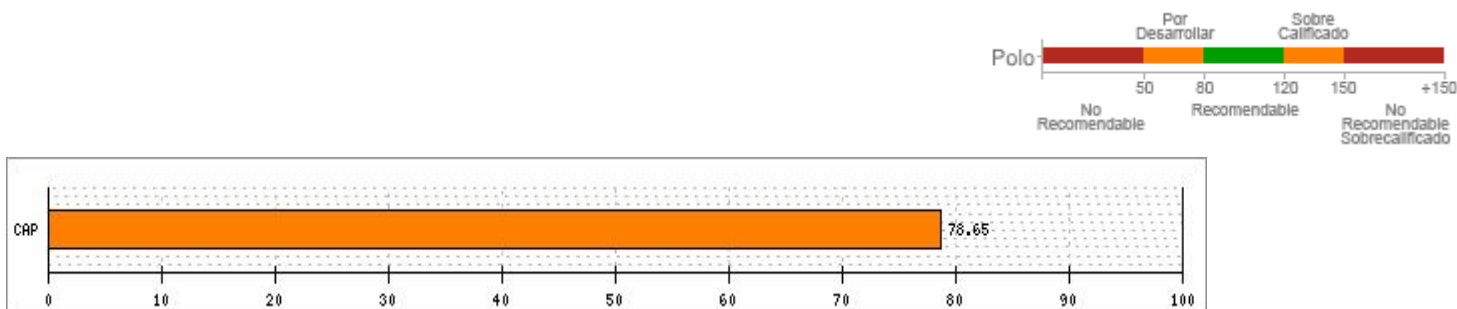


No. Identificación :	000000100
Nombres :	KAREN
Apellidos :	DIAZ CANTA
Dirección :	AV METROPOLITANA 715
Teléfono :	5250659
Celular :	982897684
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	COMUNICACION PERIODISTICA
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1991-07-17



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.

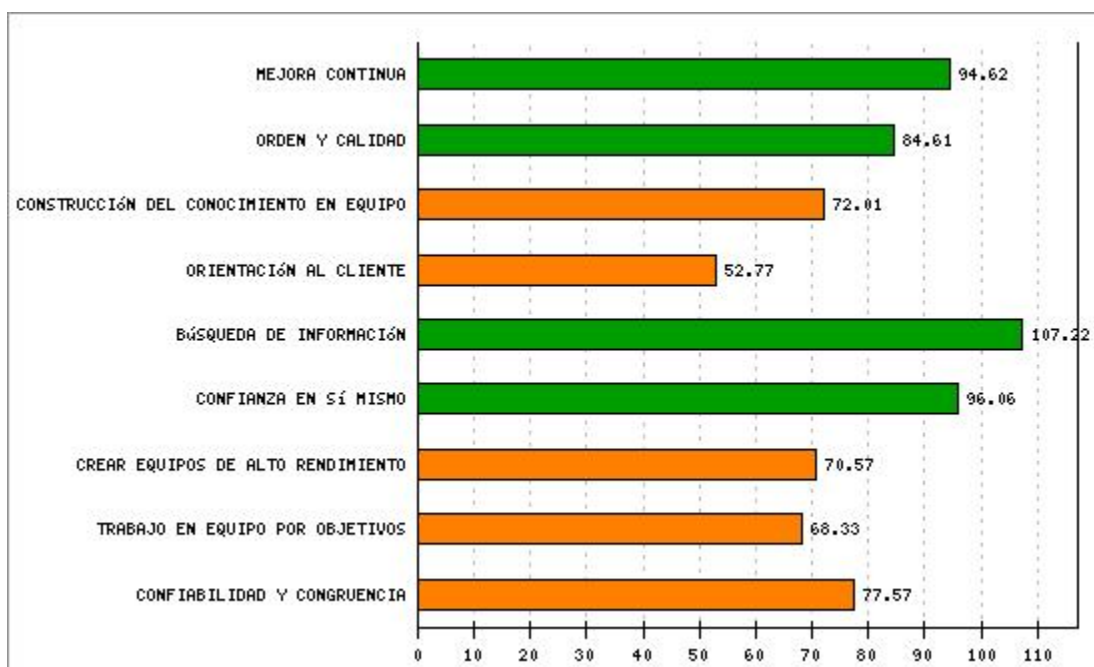
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	7.57	8.00
2	ADMINISTRATIVAS	5.92	7.00
3	COGNITIVAS	5.04	7.00
4	COMERCIALES	3.69	7.00
5	COMUNICACIONALES	6.43	6.00
6	EMOCIONALES	7.68	8.00

7	LIDERAZGO	5.65	8.00
8	RELACIONALES	5.47	8.00
9	VALORES	6.21	8.00

SUPERVISOR DE ATENCION AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	MEJORA CONTINUA	7.57	8.00	94.62%
2	ORDEN Y CALIDAD	5.92	7.00	84.61%
3	CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EQUIPO	5.04	7.00	72.01%
4	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.69	7.00	52.77%
5	BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	6.43	6.00	107.22%
6	CONFIANZA EN SÍ MISMO	7.68	8.00	96.06%
7	CREAR EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO	5.65	8.00	70.57%
8	TRABAJO EN EQUIPO POR OBJETIVOS	5.47	8.00	68.33%
9	CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA	6.21	8.00	77.57%





Interpretación de Competencias

SUPERVISOR DE ATENCION AL CLIENTE

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



MEJORA CONTINUA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 7.57 **Porcentaje:** 94.62%

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:** 5.92 **Porcentaje:** 84.61%

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 desarrollado.-

El evaluado tiene claro el control de calidad y el nivel de exigencia asignado a cada funcionario o área de trabajo, por tanto está en capacidad de explicar, evaluar y apoyar las normas y procesos.

CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.04 **Porcentaje:** 72.01%

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:** 3.69 **Porcentaje:** 52.77%

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 considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal. Puede mostrarse como una persona con habilidades no tan desarrolladas en atención al cliente como por ejemplo empatía, cortesía, entre otras. Puede parecer un poco frío, y prefiere realizar tareas en las cuales no tenga que tratar directamente con el cliente interno o externo. El evaluado ofrece al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, no se interesa demasiado en personalizar su servicio y a pesar de ser educado, no se muestra amable.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.43 **Porcentaje:** 107.22%

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:** 7.68 **Porcentaje:** 96.06%

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:** 5.65 **Porcentaje:** 70.57%

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 desarrollado.-

El evaluado tiene y ofrece aprendizaje continuo a sus colaboradores convencido de que ésta es la mejor forma de cumplir con los retos. Motiva permanentemente a su equipo para que ofrezca un valor agregado y se comprometa con objetivos empresariales de muy alto nivel.

TRABAJO EN EQUIPO POR OBJETIVOS

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.47 **Porcentaje:** 68.33%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado relaciona las potencialidades de sus colaboradores con el objetivo que tiene en mente. Informa de los objetivos al equipo y logra integrar las competencias relevantes de cada uno hacia las metas comunes. Es un buen líder puesto que conoce y defiende la causa de sus colaboradores.

CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.21 **Porcentaje:** 77.57%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiende a ser realista y honesto. Establece relaciones interpersonales basadas en el respeto y la confianza mutua. Existe congruencia entre sus acciones, comportamientos y su discurso. Asume la responsabilidad ante sus propios errores y está comprometido con la honestidad tanto como en cada aspecto de su comportamiento.
