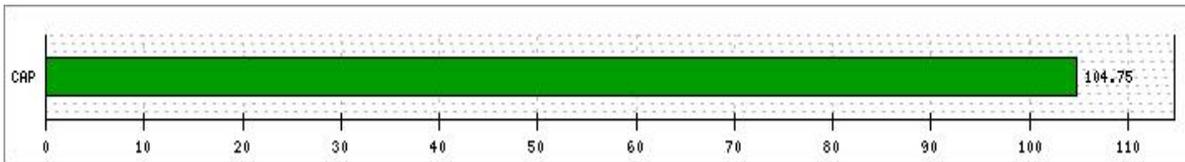


**OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - CONCURSO INTERNO**

No. Identificación :	46235075
Nombres :	ANTONY MATEO
Apellidos :	OLIVA SANDOVAL
Dirección :	CALLE IGNACIO SANCHEZ 710-A EL OBRERO
Teléfono :	502080
Celular :	954423246
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ING. INFORMÁTICA
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1990-03-24



### OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - CONCURSO INTERNO 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.

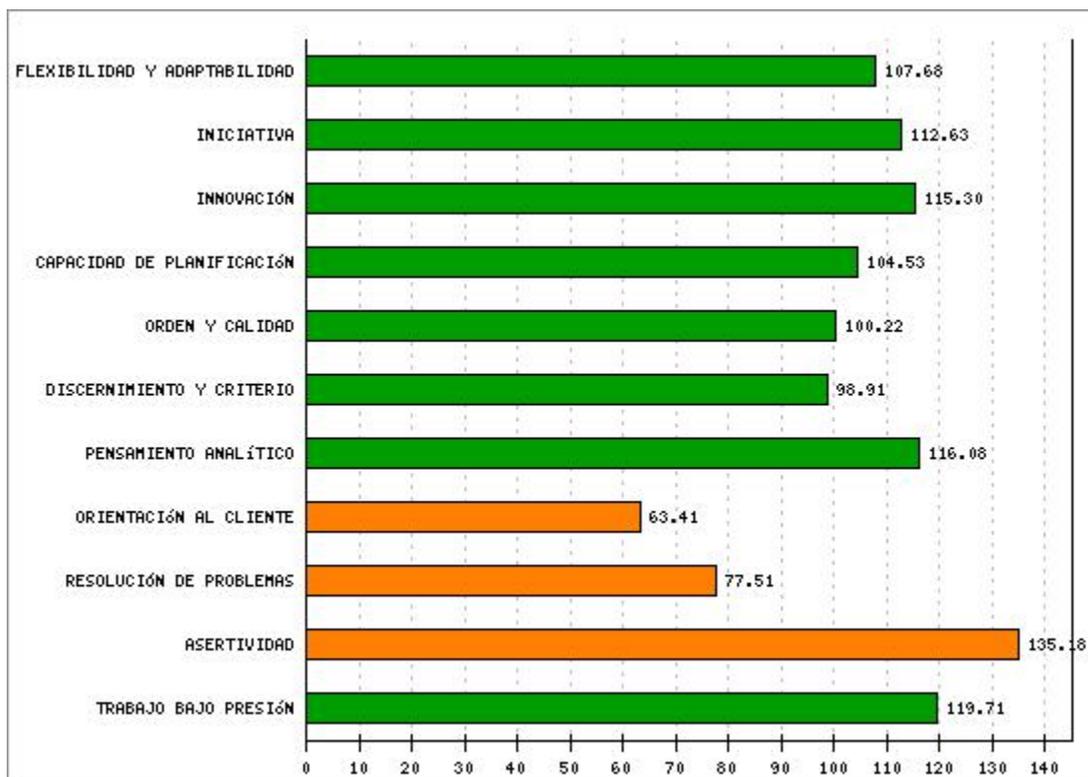
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

### Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	7.83	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	7.17	7.00
3	COGNITIVAS	7.52	7.00
4	COMERCIALES	4.93	7.00
5	COMUNICACIONALES	9.46	7.00
6	EMOCIONALES	7.18	6.00

### OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - CONCURSO INTERNO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	7.54	7.00	107.68%
2 INICIATIVA	7.88	7.00	112.63%
3 INNOVACIÓN	8.07	7.00	115.30%
4 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	7.32	7.00	104.53%
5 ORDEN Y CALIDAD	7.02	7.00	100.22%
6 DISCERNIMIENTO Y CRITERIO	6.92	7.00	98.91%
7 PENSAMIENTO ANALÍTICO	8.13	7.00	116.08%
8 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.44	7.00	63.41%
9 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5.43	7.00	77.51%
10 ASERTIVIDAD	9.46	7.00	135.18%
11 TRABAJO BAJO PRESIÓN	7.18	6.00	119.71%





## Interpretación de Competencias

### OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - CONCURSO INTERNO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.54 **Porcentaje:** 107.68%

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

##### Nivel muy desarrollado.-

El evaluado demuestra adaptabilidad óptima y rápida frente a los cambios de su contexto laboral. Es muy flexible en sus acciones o formas de pensar si eso apoya su crecimiento profesional o al cumplimiento de metas organizacionales. Propone los cambios que ameriten tanto a nivel personal como grupal o institucional, sabe como adaptarse a esos cambios pues prevé las situaciones.

#### INICIATIVA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.88 **Porcentaje:** 112.63%

Actitud permanente de ser el primero en accionar frente a una situación. Es la predisposición a comportarse de manera proactiva en el presente y no solo enfocarse en lo que hay que hacer en el futuro.

##### Nivel muy desarrollado.-

El evaluado muestra excelente iniciativa al momento de plantear soluciones o propuestas ante un problema o situación compleja, en lo común es el primero en participar y actuar en el planteamiento de alternativas. Prevé situaciones futuras, por ello crea planes de contingencia. Es un referente para los demás.

#### INNOVACIÓN

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.07 **Porcentaje:** 115.30%

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

##### Nivel muy desarrollado.-

El evaluado suele pensar en cómo mejorar las cosas y le gusta experimentar con ellas; se inclina por el cambio. Suele decir que le gusta más intentar nuevos modos de hacer las cosas que seguir caminos ya conocidos, que encuentra más interesante a la gente si sus puntos de vista son diferentes que los de la mayoría. Es una persona orientada a intentar algo nuevo, a ser flexible y adaptarse, a ser creativo e innovador.

#### CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.32 **Porcentaje:** 104.53%

Es la capacidad de determinar claramente las metas y prioridades de su tarea, área y proyecto; estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

##### Nivel muy desarrollado.-

Tiene una determinante capacidad de programar y organizar el trabajo, llegando al punto de establecer mecanismos acertados de evaluación y seguimiento. Selecciona métodos, recursos e instrumentos para cumplir con los objetivos. Tomando en cuenta datos externos que afiancen la calidad de sus actividades

#### ORDEN Y CALIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.02 **Porcentaje:** 100.22%

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.-**

Es muy preocupado por cumplir lo planificado, por lo que 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. Habitualmente realiza su trabajo con orden y calidad, es una persona puntual que es muy estructurada en la planificación de actividades, a tal punto que podría archivar y documentar todas sus cosas, cuida cada detalle y su lugar de trabajo siempre está muy ordenado.

## DISCERNIMIENTO Y CRITERIO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.92 **Porcentaje:** 98.91%

Valorar los probables costos y beneficios de una acción potencial.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado conoce muy bien a los clientes externos e internos de su empresa y reconoce entre ellos los "poderes de influencia", de modo que puede identificar a quienes toman decisiones; con ello, puede discernir argumentadamente al momento de dar un juicio de valor, todo esto para prever situaciones futuras que benefician a unos o perjudiquen a otros.

## PENSAMIENTO ANALÍTICO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.13 **Porcentaje:** 116.08%

Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo y el tiempo.

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado es muy competente en el reconocimiento de datos y coordinación de los mismos, reconocimiento de problemas, análisis lógico de dichos datos y organización de información. Es una persona muy apta para análisis estadísticos, financieros o actividades relacionadas con los problemas de razonamiento numérico.

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.44 **Porcentaje:** 63.41%

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.

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.43 **Porcentaje:** 77.51%

Es la capacidad de brindar soluciones prácticas y ágiles a los problemas de los clientes, atendiendo sus necesidades.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado puede construir soluciones que incluso involucren a terceros, ante un problema que surja en el cliente. Con cierta frecuencia muestra habilidad para indagar las causas que originaron el problema y de igual manera encuentra alternativas de solución, aunque no siempre cuenta con la ideal; busca tener un buen conocimiento del producto y de lo que ofrece el mercado; podría ser que además tenga una red de contactos que podrían ser útiles cuando se requiera apoyo ante alguna dificultad.

## ASERTIVIDAD

---

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 9.46 **Porcentaje:** 135.18%

Es una competencia comunicacional en la cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado, casi siempre se muestra muy abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia sí mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos. Habla en forma fluida, con seguridad, sin bloqueos ni muletillas, establece contacto ocular directo pero no desafiante, demuestra relajación corporal y comodidad postural.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 7.18 **Porcentaje:** 119.71%

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

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado tiene la capacidad para trabajar bajo presión. No pierde el control sobre las actividades que está realizando, a pesar de que esté siendo presionado. Usualmente tiene un buen sentido de urgencia por lo que prioriza lo que tiene que ser finalizado en primer lugar, hasta lo que puede esperar a ser resuelto. Busca realizar bien sus tareas sobre todo en situaciones de mucha exigencia.

---

