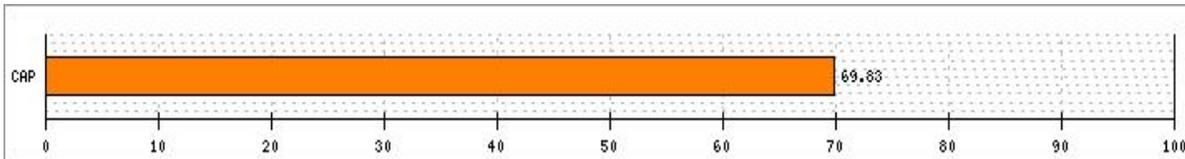


OPERADOR DE MESA DE SERVICIO - CONCURSO INTERNO

No. Identificación :	45699312
Nombres :	BRUNO ANTONIO
Apellidos :	ROJAS BELLETICH
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ANÁLISIS DE SISTEMAS
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00



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.

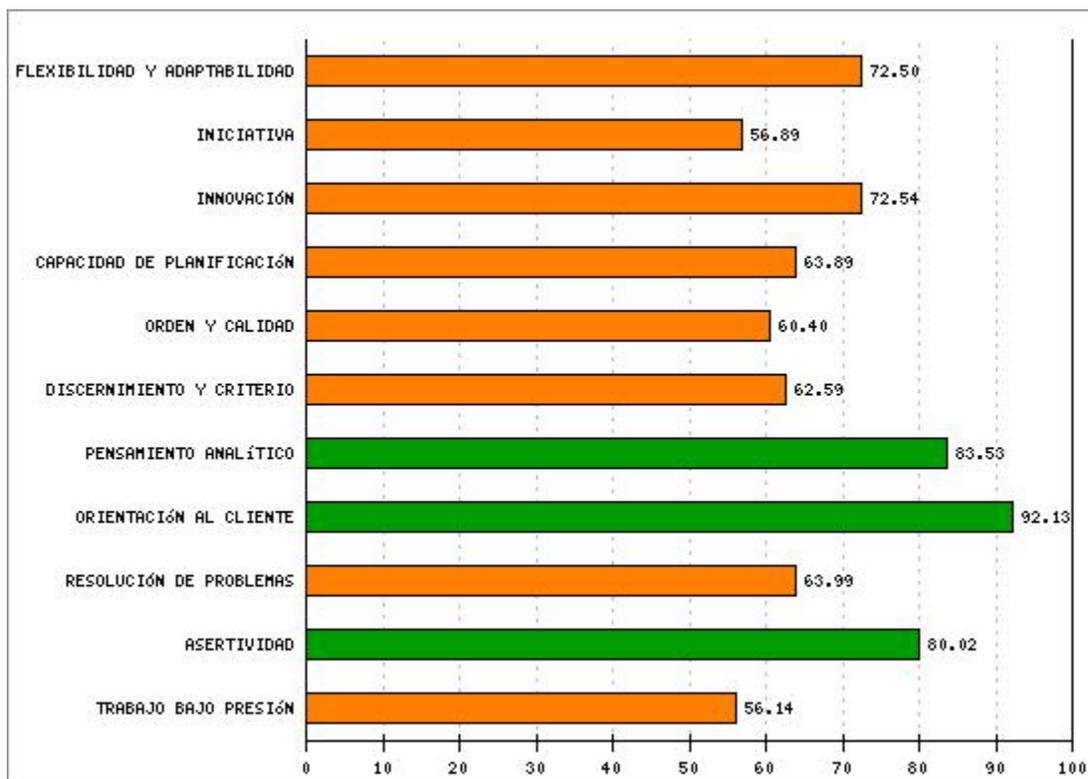
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.71	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	4.35	7.00
3	COGNITIVAS	5.11	7.00
4	COMERCIALES	5.46	7.00
5	COMUNICACIONALES	5.60	7.00

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

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.08	7.00	72.50%
2 INICIATIVA	3.98	7.00	56.89%
3 INNOVACIÓN	5.08	7.00	72.54%
4 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	4.47	7.00	63.89%
5 ORDEN Y CALIDAD	4.23	7.00	60.40%
6 DISCERNIMIENTO Y CRITERIO	4.38	7.00	62.59%
7 PENSAMIENTO ANALÍTICO	5.85	7.00	83.53%
8 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	6.45	7.00	92.13%
9 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4.48	7.00	63.99%
10 ASERTIVIDAD	5.60	7.00	80.02%
11 TRABAJO BAJO PRESIÓN	3.37	6.00	56.14%



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.08 **Porcentaje:** 72.50%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado posee facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Dispone de capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto, esto se refiere a adaptarse y trabajar sin problema en distintas situaciones, con personas diferentes o desconocidas. Incluye también, saber entender y valorar puntos de vista diferentes a los propios, promover los cambios propios de la organización y saber adaptarse a los mismos. Quienes cuentan con esta competencia tienden a ser más relajados, ya que están abiertos a vivir nuevas experiencias, conocer gente y lugares nuevos sin ningún problema.

INICIATIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.98 **Porcentaje:** 56.89%

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 en desarrollo.-

El evaluado tiene clara la situación de su empresa y es capaz de hacer propuestas acorde a los requerimientos o circunstancias. Analiza la situación y ve la forma de resolverla.

INNOVACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.08 **Porcentaje:** 72.54%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene la capacidad para cambiar, modificar o mejorar las cosas, incluso partiendo de situaciones no planificadas o pensadas con anterioridad. También se refiere a proponer nuevas soluciones, diferentes y originales, ante problemas o situaciones conflictivas. Este tipo de cambios pueden ser propuestos o requeridos tanto por la organización, por los clientes o por el propio puesto.

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.47 **Porcentaje:** 63.89%

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 en desarrollo.-

El evaluado tiene la capacidad de coordinar un proyecto, determinando actividades prioritarias y estableciendo un cronograma y supervisión para la ejecución de las mismas.

ORDEN Y CALIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.23 **Porcentaje:** 60.40%

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 en desarrollo.-

Conoce las normas y procesos a seguir en su trabajo o área laboral y a veces los cumple con nivel de orden y calidad requerido. No siempre realiza un trabajo ordenado y a tiempo. Si se plantea estándares y metas de alto nivel se podría esforzar cada vez más por desarrollar orden y calidad de sus labores.

DISCERNIMIENTO Y CRITERIO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.38 **Porcentaje:** 62.59%

Valorar los probables costos y beneficios de una acción potencial.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado identifica a las personas, relaciones y situaciones de la empresa, tiene por tanto, una clara conciencia organizacional. Busca argumentos antes de emitir su criterio. Procura actuar en forma imparcial.

PENSAMIENTO ANALÍTICO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.85 **Porcentaje:** 83.53%

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 desarrollado.-

El evaluado identifica y relaciona datos numéricos, reconoce datos relevantes y resuelve adecuadamente problemas de razonamiento lógico. Se preocupa por analizar en detalle las partes de un todo.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.45 **Porcentaje:** 92.13%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente, puesto que, está pendiente de preguntar sus necesidades y anticiparse a solucionarlas. Procura enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, de esta manera consigue fidelizarlo.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.48 **Porcentaje:** 63.99%

Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción al problema del cliente atendiendo sus necesidades.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado se basa en sus conocimientos para diseñar una solución ante la problemática de un cliente, conoce el producto e incorpora servicios.

ASERTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.60 **Porcentaje:** 80.02%

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 desarrollado.-

El evaluado frecuentemente muestra expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de sus propios gustos e intereses, de discrepar abiertamente, de pedir aclaraciones, decir "no" y saber aceptar errores. Conoce y cree en los derechos para consigo y para con los demás. Tiene buena autoestima, no se siente inferior ni superior a los demás, siente satisfacción en sus relaciones y posee respeto por sí mismo.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.37 **Porcentaje:** 56.14%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado mantiene el auto-control y su desempeño es estable aún en situaciones de presión. Prioriza actividades, aunque le cuesta reaccionar con agilidad ante situaciones nuevas.
