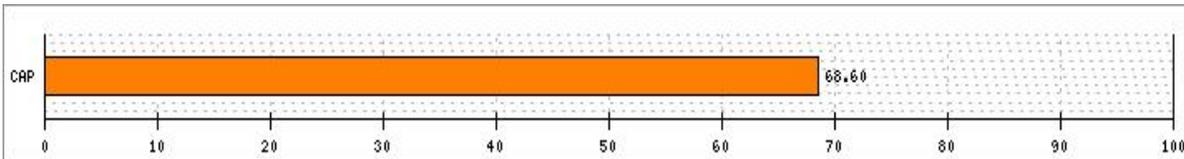


SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

No. Identificación :	70036227
Nombres :	EDUARDO
Apellidos :	PASTRANA
Dirección :	JR. MELITON CARBAJAL
Teléfono :	
Celular :	984054953
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADMINISTR./FINANZAS
Escolaridad :	ESTUDIANTE UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1995-02-01

SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



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.

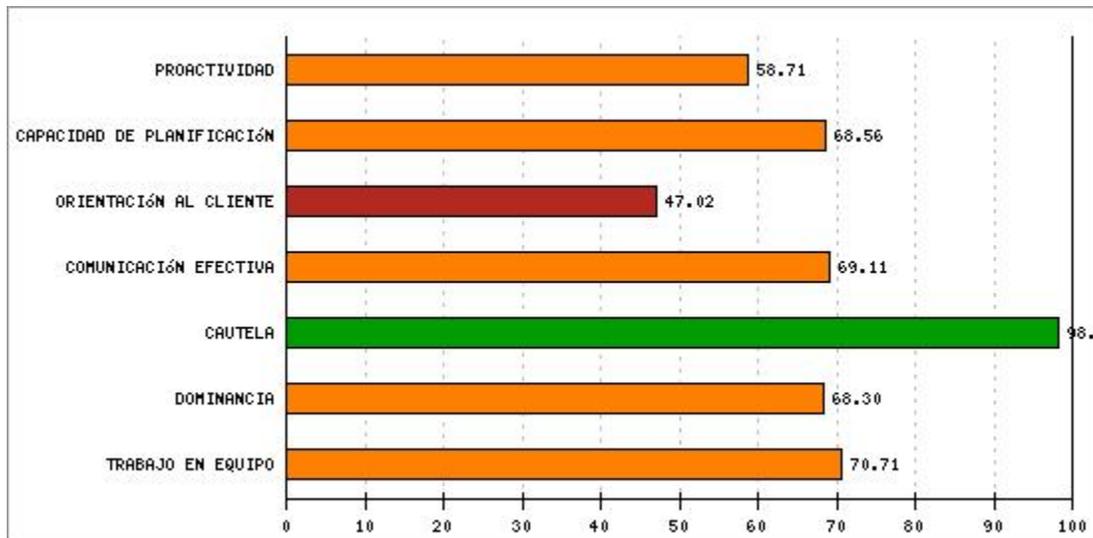
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.11	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	5.48	8.00
3	COMERCIALES	4.23	9.00
4	COMUNICACIONALES	5.53	8.00
5	EMOCIONALES	6.88	7.00
6	LIDERAZGO	6.15	9.00

SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 PROACTIVIDAD	4.11	7.00	58.71%
2 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	5.48	8.00	68.56%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.23	9.00	47.02%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.53	8.00	69.11%
5 CAUTELA	6.88	7.00	98.30%
6 DOMINANCIA	6.15	9.00	68.30%
7 TRABAJO EN EQUIPO	4.95	7.00	70.71%



PROACTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.11 **Porcentaje:** 58.71%

Es la actitud de responder de forma activa a las situaciones o demandas de las personas y de la organización, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.

Nivel en desarrollo.-

En momentos, se le dificulta ser positivo y propositivo en las diferentes circunstancias. Muestra cierto temor a los cambios, puesto que no siempre está preparado para los acontecimientos. Requiere validación y aprobación de sus propuestas para confirmar si cumple con lo que la empresa espera de él/ella.

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.48 **Porcentaje:** 68.56%

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 desarrollado.

Demuestra la capacidad de coordinar uno o varios procesos simultáneos, dejando claramente establecida la manera de controlar, hacer seguimiento y evaluar cada uno de ellos, evitando así los posibles errores. Aunque, a veces no tome en cuenta todos los detalles.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 4.23 **Porcentaje:** 47.02%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.53 **Porcentaje:** 69.11%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene buena habilidad de comprender a los demás y a la vez transmitir sus ideas. Tiene claros sus pensamientos al momento de expresarse ante otras personas. Utiliza el lenguaje verbal, escrito o corporal adecuado, dependiendo de las circunstancias. Maneja bien las reuniones ya que es un buen interlocutor. Pocas veces, puede tener malentendidos.

CAUTELA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.88 **Porcentaje:** 98.30%

Se refiere a actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo. Observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

Nivel desarrollado.-

Sabe discernir lo bueno de lo malo, tanto como para la empresa como para sí mismo a nivel personal. Procura actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo, aunque pocas veces puede cometer imprudencias. Observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

DOMINANCIA

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 6.15 **Porcentaje:** 68.30%

Es el deseo de sobresalir e imponerse física, emocional o intelectualmente dentro de un grupo social. Se asocia con la autoridad o el poder sobre otros.

Nivel desarrollado.-

Tiene habilidad para atraer la atención de los demás y el poder de su palabra es imponente, ya que busca adaptar los argumentos para conseguir lo que quiere, aunque no siempre lo consigue. Está en la expectativa de los efectos que produce su mensaje, actitud e incluso su presencia. Se anticipa en predecir esos efectos, por lo que planifica su actuar para que tenga impacto en otros y produzca la respuesta esperada.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.95 **Porcentaje:** 70.71%

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

Nivel en desarrollo.-

Podría trabajar en equipo siempre y cuando se lo proponga pero le cuesta tomar en cuenta la opinión de los demás. Su preferencia es la de trabajar solo y esto podría dificultar la obtención de resultados de un equipo.
