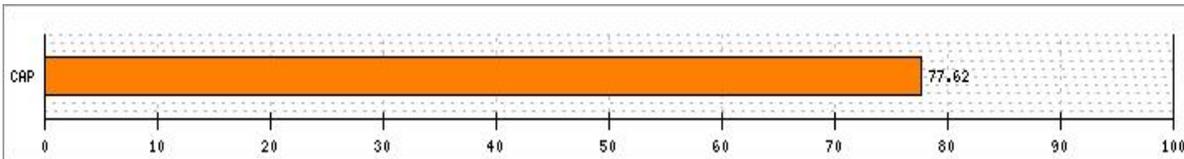


No. Identificación :	46781229
Nombres :	CARLOS HUGO
Apellidos :	HEREDIA ALBUJAR
Dirección :	LEONCIO PRADO - 398
Teléfono :	518930
Celular :	975734092
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ING. INFORMÁTICA
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1992-01-26



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.

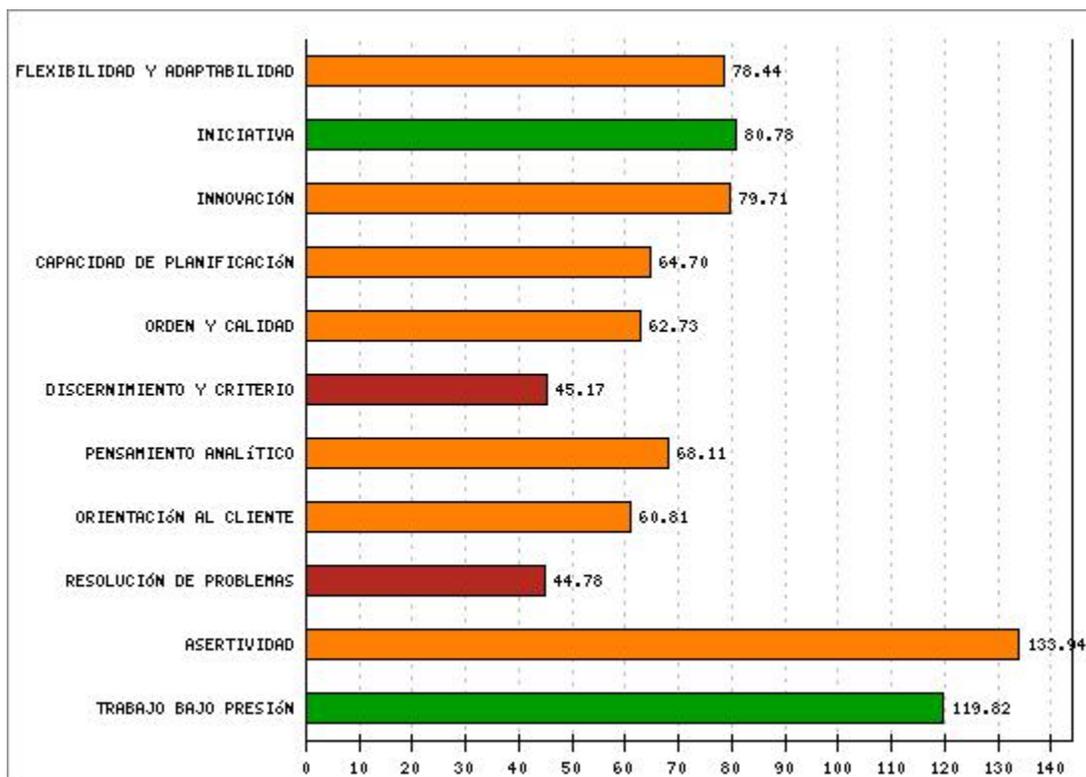
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.58	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	4.46	7.00
3	COGNITIVAS	3.96	7.00
4	COMERCIALES	3.70	7.00
5	COMUNICACIONALES	9.38	7.00

OPERADOR DE MESA DE SERVICIO REF ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.49	7.00	78.44%
2 INICIATIVA	5.65	7.00	80.78%
3 INNOVACIÓN	5.58	7.00	79.71%
4 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	4.53	7.00	64.70%
5 ORDEN Y CALIDAD	4.39	7.00	62.73%
6 DISCERNIMIENTO Y CRITERIO	3.16	7.00	45.17%
7 PENSAMIENTO ANALÍTICO	4.77	7.00	68.11%
8 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.26	7.00	60.81%
9 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3.13	7.00	44.78%
10 ASERTIVIDAD	9.38	7.00	133.94%
11 TRABAJO BAJO PRESIÓN	7.19	6.00	119.82%





Interpretación de Competencias

OPERADOR DE MESA DE SERVICIO REF

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.49 **Porcentaje:** 78.44%

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

Nivel desarrollado.-

Procura adaptarse adecuadamente a los diferentes contextos y apoya para que los demás lo hagan también. En ocasiones, encuentra los aspectos positivos del cambio y deja que eso lo motive. Se instrumenta apropiadamente en el nuevo contexto laboral.

INICIATIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.65 **Porcentaje:** 80.78%

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 desarrollado.-

Está listo para cualquier situación que pueda presentarse puesto que conoce bien el contexto laboral y está atento a los cambios y requerimientos. Muestra algo de temor frente a las dificultades, pero plantea soluciones rápidas.

INNOVACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.58 **Porcentaje:** 79.71%

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

Nivel desarrollado.-

Suele presentar soluciones y propuestas creativas, se interesa por estar a la vanguardia en los temas de su área o especialidad. Tiende a la investigación y desarrollo

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.53 **Porcentaje:** 64.70%

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:** 4.39 **Porcentaje:** 62.73%

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:** 3.16 **Porcentaje:** 45.17%

Valorar los probables costos y beneficios de una acción potencial, y escoger la alternativa más adecuada.

Nivel en desarrollo.-

Por momentos identifica a las personas, relaciones y situaciones de la empresa, no tiene por tanto, una clara conciencia organizacional. Razón por la cual, tiene algo de dificultad en discernir y emitir un criterio imparcial.

PENSAMIENTO ANALÍTICO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.77 **Porcentaje:** 68.11%

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. Se asocia con el análisis y la solución de problemas de tipo causa-efecto.

Nivel en desarrollo.-

Con algo de dificultad puede identificar y relacionar datos para resolver problemas de razonamiento lógico. Adicionalmente, puede demorarse en resolver problemas de los cuales no está familiarizado.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.26 **Porcentaje:** 60.81%

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:** 3.13 **Porcentaje:** 44.78%

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:** 9.38 **Porcentaje:** 133.94%

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 de una forma consciente, congruente, directa, firme y equilibrada.

Nivel muy desarrollado.-

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, ni bloqueos ni muletillas, contacto ocular directo, pero no desafiante, relajación corporal, comodidad postural. Dice lo que piensa o siente de forma transparente.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.19 **Porcentaje:** 119.82%

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

Nivel muy desarrollado.-

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.
