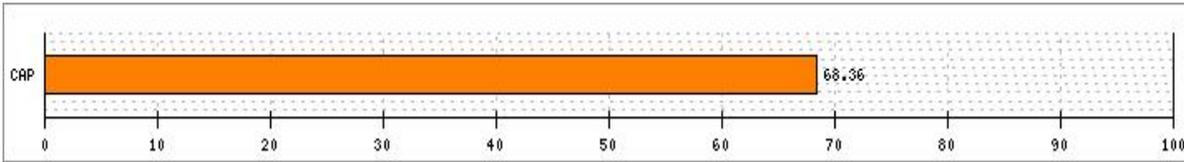


C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

No. Identificación :	45014447
Nombres :	NATALY ARELYZ
Apellidos :	LIVIA OCHARAN
Dirección :	JR JUAN CASTILLA 963 ZONA D SAN JUAN DE MIRAFLORES
Teléfono :	4662685
Celular :	987597754
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	OTRA
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1988-04-27

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE 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.

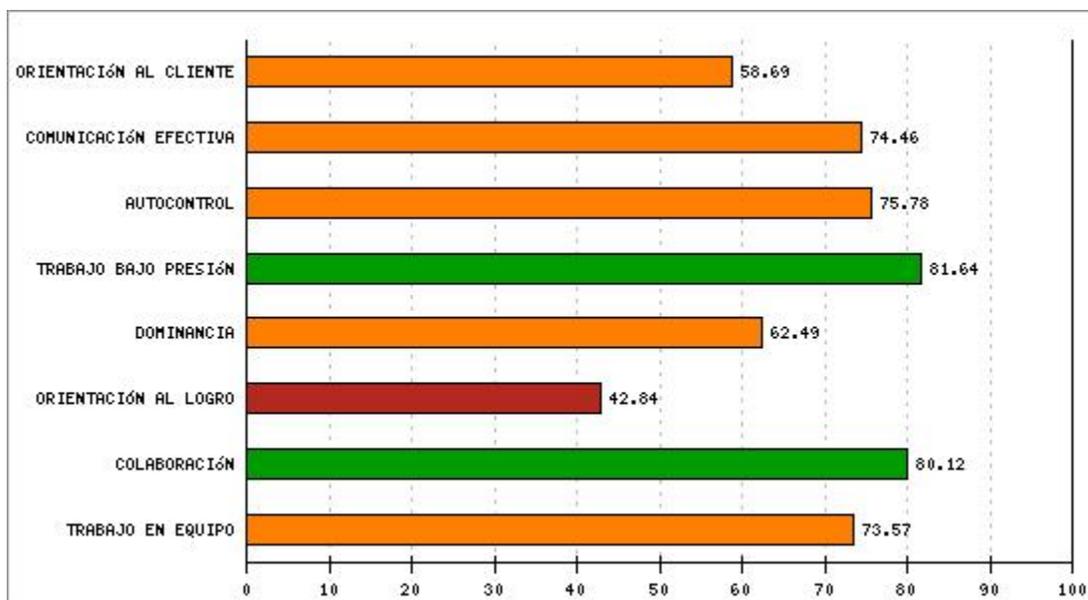
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 COMERCIALES	4.70	8.00
2 COMUNICACIONALES	5.21	7.00
3 EMOCIONALES	5.86	7.50
4 LIDERAZGO	4.43	8.50
5 RELACIONALES	4.61	6.00

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.70	8.00	58.69%
2 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.21	7.00	74.46%
3 AUTOCONTROL	6.82	9.00	75.78%
4 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.90	6.00	81.64%
5 DOMINANCIA	5.00	8.00	62.49%
6 ORIENTACIÓN AL LOGRO	3.86	9.00	42.84%
7 COLABORACIÓN	4.81	6.00	80.12%
8 TRABAJO EN EQUIPO	4.41	6.00	73.57%



C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.70 **Porcentaje:** 58.69%

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: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.21 **Porcentaje:** 74.46%

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.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 6.82 **Porcentaje:** 75.78%

Capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones.

Nivel desarrollado.-

Mantiene su control aunque no tanto en situaciones críticas. Se toma su tiempo para poner en práctica técnicas de control emocional. Intenta mantener la compostura y la imagen.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.90 **Porcentaje:** 81.64%

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

Nivel en desarrollo.-

Se esfuerza mucho por mantener el auto control y su desempeño es algo inestable en situaciones que son presionantes. Se le dificulta, en algo, trabajar con eficacia en situaciones de mucha exigencia.

DOMINANCIA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.00 **Porcentaje:** 62.49%

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 en desarrollo.-

Elabora una argumentación incompleta, basada en su perspectiva, conocimientos y experiencia. Tiene cierta dificultad en imponer sus deseos en otros, pero a veces, lo logra. Ocasionalmente sus ideas no son tomadas en cuenta. Requiere de apoyo para salirse con la suya.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 3.86 **Porcentaje:** 42.84%

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con objetivos estratégicos, evidenciando una motivación muy fuerte para hacerlo.

Nivel en desarrollo.-

A veces no logra alcanzar los objetivos establecidos a pesar de demostrar cierto entusiasmo. Le hace falta mayor perseverancia para motivar a su equipo de trabajo hacia el mejoramiento y calidad del servicio.

COLABORACIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.81 **Porcentaje:** 80.12%

Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinares. Implica tener expectativas positivas respecto a los demás, iniciativa y comprensión interpersonal.

Nivel en desarrollo.-

Está consciente de la necesidad de sus compañeros para recibir ayuda. Sin embargo, no siempre se encuentra dispuesto para colaborar. A veces, le gusta compartir su experiencia y dar su aporte.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.41 **Porcentaje:** 73.57%

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.
