Datos Personales

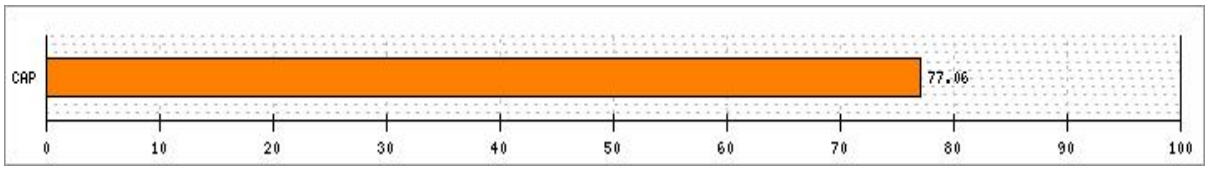
SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL CLIENTE

No. Identificación :	45423904
Nombres :	LUIS
Apellidos :	CHANAME OVALLE
Dirección :	CALLE REFORMA 119
Teléfono :	
Celular :	974688699
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	UNIVERSIDAD INCOMPLETA
Fecha de Nacimiento :	1988-10-30

Distribución Psicodinámica

SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL CLIENTE

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra en un nivel **POR DESAROLLAR 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	4.14	6.00
2	ADMINISTRATIVAS	5.07	6.00
3	COMERCIALES	4.90	7.00
4	COMUNICACIONALES	5.75	7.00
5	EMOCIONALES	5.05	7.00
6	LIDERAZGO	5.09	7.00

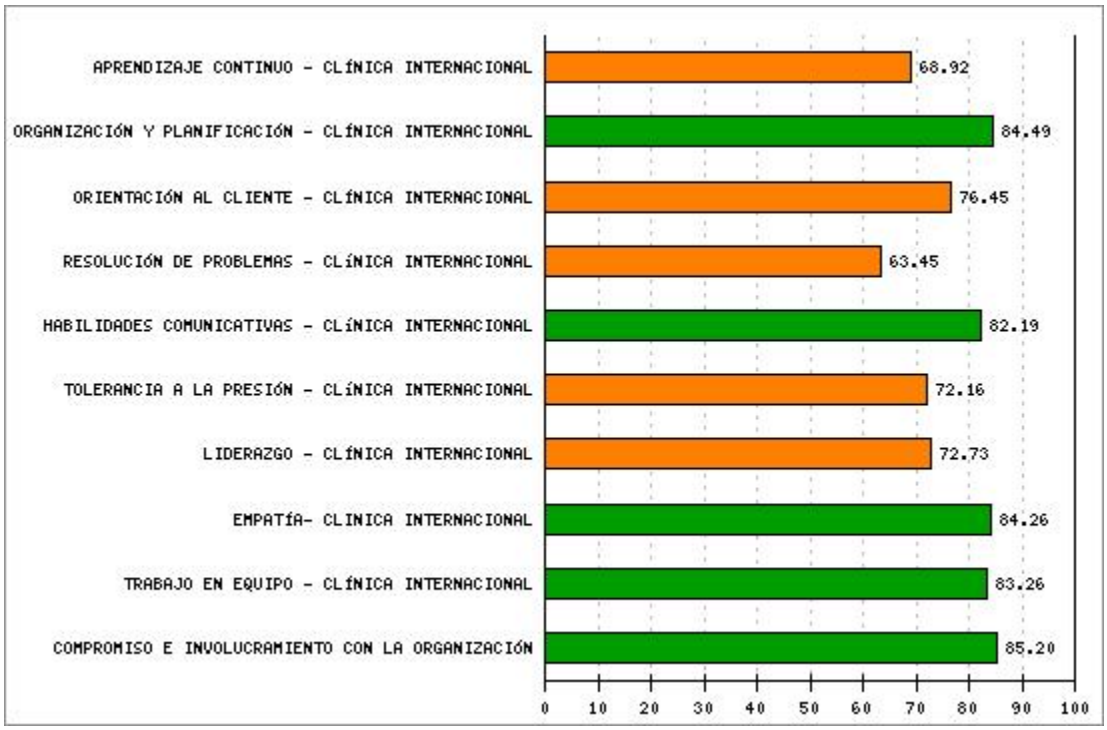
7	RELACIONALES	5.03	6.00
8	VALORES	5.96	7.00

Análisis por Competencia

SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL CLIENTE

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	APRENDIZAJE CONTINUO - CLÍNICA INTERNACIONAL	4.14	6.00	68.92%
2	ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN - CLÍNICA INTERNACIONAL	5.07	6.00	84.49%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE - CLÍNICA INTERNACIONAL	5.35	7.00	76.45%
4	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS - CLíNICA INTERNACIONAL	4.44	7.00	63.45%
5	HABILIDADES COMUNICATIVAS - CLíNICA INTERNACIONAL	5.75	7.00	82.19%
6	TOLERANCIA A LA PRESIÓN - CLíNICA INTERNACIONAL	5.05	7.00	72.16%
7	LIDERAZGO - CLÍNICA INTERNACIONAL	5.09	7.00	72.73%
8	EMPATÍA- CLINICA INTERNACIONAL	5.06	6.00	84.26%
9	TRABAJO EN EQUIPO - CLÍNICA INTERNACIONAL	5.00	6.00	83.26%
10	COMPROMISO E INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN	5.96	7.00	85.20%



Interpretación de Competencias

SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL CLIENTE

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

APRENDIZAJE CONTINUO - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.14 **Porcentaje:** 68.92%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Se Interesa por Aprender

Se preocupa por adquirir nuevos conocimientos y habilidades. Usualmente busca información importante para su desarrollo profesional y cumplimiento de responsabilidades.

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.07 **Porcentaje:** 84.49%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Aplica la planificación y organización

Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define prioridades controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de su correcta ejecución.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.35 **Porcentaje:** 76.45%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Muestra disposición frente al cliente y/o paciente

Identifica las necesidades del cliente/paciente, en ocasiones se anticipa a ellas. Atiende con rapidez y plantea soluciones. Muestra facilidad para atender a los clientes/pacientes, demostrando amabilidad y cortesía. Responde a las preguntas o problemas que el cliente/paciente presenta.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.44 **Porcentaje:** 63.45%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Ofrece soluciones mínimas

Frente a situaciones difíciles mantiene la calma, buscando la ayuda de su entorno para encontrar soluciones eficaces. Logra resolver problemas, de acuerdo a su experiencia previa y conocimientos de su entorno.

HABILIDADES COMUNICATIVAS - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.75 **Porcentaje:** 82.19%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Aplica la Comunicación

Transmite y comparte información cuando se lo piden. Logra adaptar su lenguaje al nivel de sus interlocutores. Transmite sus ideas y pensamientos de manera adecuada.

TOLERANCIA A LA PRESIÓN - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.05 **Porcentaje:** 72.16%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Presenta sentido de tolerancia

Cumple con los objetivos que se le plantean de manera adecuada en situaciones de dificultad. Suele organizar y priorizar sus actividades dentro de los plazos establecidos.

LIDERAZGO - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.09 **Porcentaje:** 72.73%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Sentido de liderazgo

Conduce al grupo de manera adecuada obteniendo respaldo del mismo y de sus superiores. Suele explicar las razones que le llevan a tomar decisiones.

EMPATÍA- CLINICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.06 **Porcentaje:** 84.26%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Presenta sentido de Empatía

Demuestra amabilidad y carisma frente a su entorno, siendo capaz de comprender el sentir y pensar de sus compañeros. Se esfuerza y realiza acciones para entender a los demás. Logra conseguir que su entorno confíe en él, entendiendo sus comportamientos.

TRABAJO EN EQUIPO - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.00 **Porcentaje:** 83.26%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Sentido de colaboración

Muestra facilidad para trabajar en equipo. Su prioridad es conseguir los objetivos propuestos y en caso requiera la ayuda de su entorno la solicitará. Comparte y solicita información a su entorno para el logro de objetivos. Defiende sus opiniones frente al resto, asimismo escucha las opiniones de los demás.

COMPROMISO E INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.96 **Porcentaje:** 85.20%

Nivel 3 (Satisfactorio) - Sentido de propósito

Comprende las metas de la organización, hace coincidir sus actividades y propias prioridades con las necesidades de la organización. Su desempeño alcanza los estándares de calidad requeridos. Procura presentar sus trabajos dentro de los plazos establecidos.