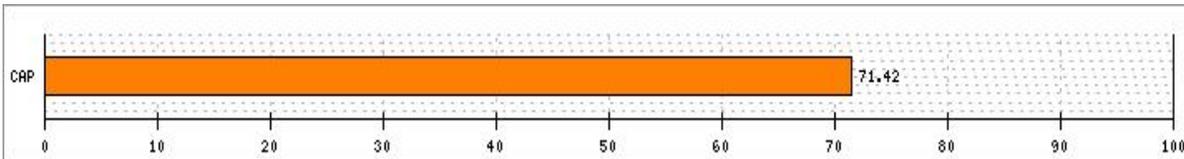


**C.I. JEFE DE VENTA TELEFONICA - CALL CENTER**

No. Identificación :	40637263
Nombres :	KARINNA
Apellidos :	GUTIERREZ CASTILLO
Dirección :	CALLE PACARITAMBO 155 2DA ZONA TAHUANTINSUYO- INDEPENDENCIA
Teléfono :	5261823
Celular :	991334165
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1980-08-15

### C.I. JEFE DE VENTA TELEFONICA - CALL CENTER 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.

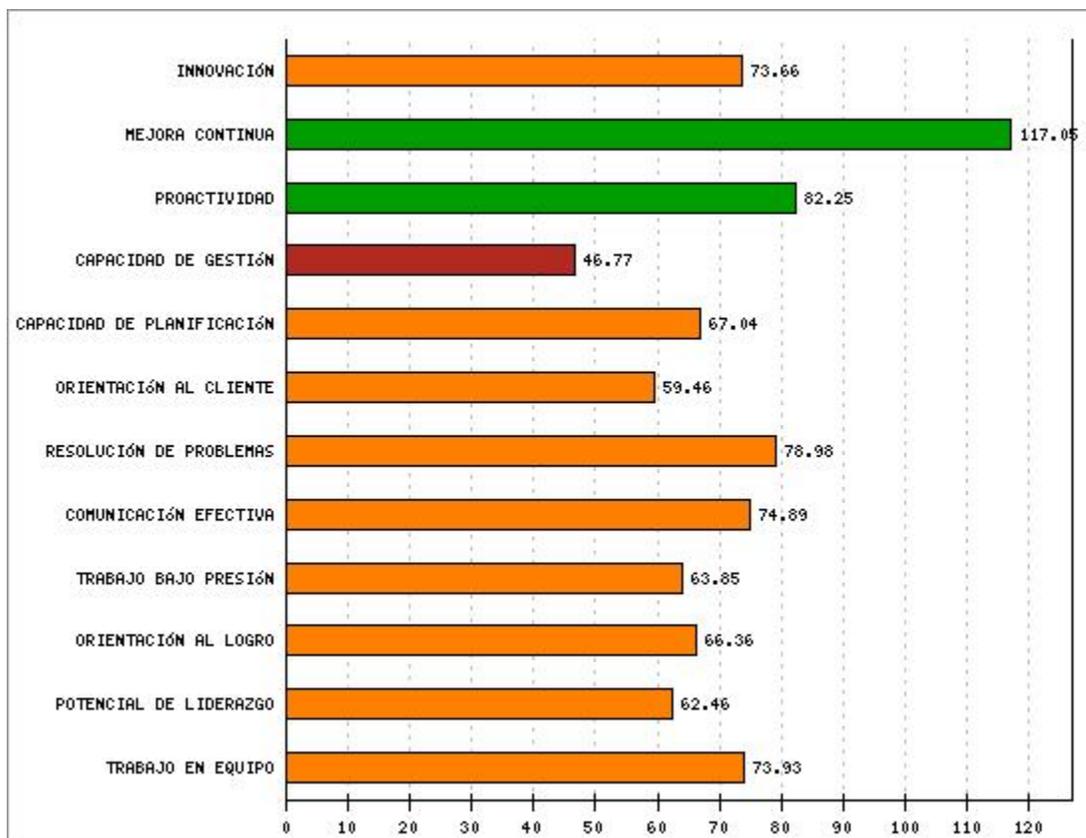
## Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	6.61	7.33
2	ADMINISTRATIVAS	4.55	8.00
3	COMERCIALES	5.44	8.00
4	COMUNICACIONALES	6.74	9.00
5	EMOCIONALES	5.75	9.00
6	LIDERAZGO	5.47	8.50



### C.I. JEFE DE VENTA TELEFONICA - CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 INNOVACIÓN	5.89	8.00	73.66%
2 MEJORA CONTINUA	8.19	7.00	117.05%
3 PROACTIVIDAD	5.76	7.00	82.25%
4 CAPACIDAD DE GESTIÓN	3.74	8.00	46.77%
5 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	5.36	8.00	67.04%
6 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.35	9.00	59.46%
7 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5.53	7.00	78.98%
8 COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.74	9.00	74.89%
9 TRABAJO BAJO PRESIÓN	5.75	9.00	63.85%
10 ORIENTACIÓN AL LOGRO	5.31	8.00	66.36%
11 POTENCIAL DE LIDERAZGO	5.62	9.00	62.46%
12 TRABAJO EN EQUIPO	6.65	9.00	73.93%





## Interpretación de Competencias



### C.I. JEFE DE VENTA TELEFONICA - CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### INNOVACIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 5.89 **Porcentaje:** 73.66%

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

#### MEJORA CONTINUA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.19 **Porcentaje:** 117.05%

Capacidad para llevar a cabo las actividades, funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo bajo estándares de actualización, calidad y cambio para obtener mejores resultados

##### Nivel muy desarrollado.-

Evidencia un alto nivel en cuanto a la calidad en el trabajo que realiza. Se esmera constantemente por mejorar la efectividad de las tareas asignadas a su cargo. Está actualizado en los conocimientos referentes a su área o especialidad. Se interesa por involucrarse en la solución de situaciones o casos complejos.

#### PROACTIVIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.76 **Porcentaje:** 82.25%

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 desarrollado.-

Está atento a los cambios del contexto laboral y procura tener la mayor información posible de las situaciones para adelantarse a los resultados. En ocasiones, propone cambios si los considera beneficiosos y plantea alternativas de solución ante los retos o dificultades. Conserva su nivel de energía.

#### CAPACIDAD DE GESTIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 3.74 **Porcentaje:** 46.77%

Capacidad de establecer objetivos y prioridades, realizando seguimiento de la evolución en la ejecución.

##### Nivel en desarrollo.-

Conoce algunas de las potencialidades que posee, y es capaz de gestionar parcialmente sus actividades y logra, en ocasiones, que los demás le colaboren. Necesita de algún estímulo externo que lo aliente a actuar. Podría dejar trabajos sin concluir.

#### CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 5.36 **Porcentaje:** 67.04%

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:** 5.35 **Porcentaje:** 59.46%

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:** 5.53 **Porcentaje:** 78.98%

Es la capacidad de brindar soluciones prácticas y ágiles a los problemas de los clientes, atendiendo sus necesidades.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado puede construir soluciones que incluso involucren a terceros, ante un problema que surja en el cliente. Con cierta frecuencia muestra habilidad para indagar las causas que originaron el problema y de igual manera encuentra alternativas de solución, aunque no siempre cuenta con la ideal; busca tener un buen conocimiento del producto y de lo que ofrece el mercado; podría ser que además tenga una red de contactos que podrían ser útiles cuando se requiera apoyo ante alguna dificultad.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 6.74 **Porcentaje:** 74.89%

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.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 5.75 **Porcentaje:** 63.85%

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

**Nivel desarrollado.-**

Procura seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo, presión psicológica, oposición o diversidad. Responde y trabaja con desempeño a pesar de las demandas exigentes del ambiente. Pocas veces, es susceptible de estresarse.

## ORIENTACIÓN AL LOGRO

---

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 5.31 **Porcentaje:** 66.36%

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

**Nivel desarrollado.-**

Se preocupa por la mejora continua de todo su grupo de trabajo, valiéndose si es necesario de mecanismos de seguimiento, para medir el avance del trabajo. Tiene los objetivos claros y sabe como llegar a ellos.

## POTENCIAL DE LIDERAZGO

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 5.62 **Porcentaje:** 62.46%

Es la habilidad para orientar la acción de los grupos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo profesional en su equipo de trabajo.

**Nivel desarrollado.-**

Es un referente para los demás, con buena capacidad de persuasión y habilidad para resolver problemas, aunque no siempre influye de la manera que le gustaría. Utiliza su comunicación como una de sus estrategias mas efectivas para lograr conseguir resultados.

## TRABAJO EN EQUIPO

**Valor Requerido:** 9.00 **Valor Obtenido:** 6.65 **Porcentaje:** 73.93%

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

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado es un referente para realizar trabajos de equipo, comparte responsabilidades y alienta a los demás a colaborar para cumplir los objetivos, propicia una valoración del buen clima laboral y de la importancia del compañerismo, dando ejemplo de espíritu de equipo. En ocasiones, puede preferir trabajar solo.

---

