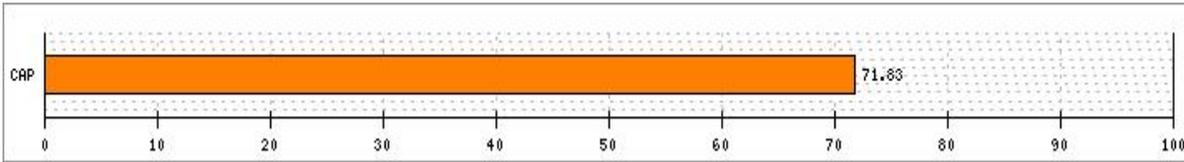


C.I. SUPERVISOR DE VENTA TELEFÓNICA -CALL CENTER 2016
ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

No. Identificación :	41360926
Nombres :	MAGALY
Apellidos :	ALDANA CORDOVA DE TELLO
Dirección :	AV SANTA ELVIRA 5906 VILLA SOL LOS OLIVOS
Teléfono :	5853323
Celular :	989392841
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	COMPUTACIÓN / INFORMÁTICA
Escolaridad :	OTRO
Fecha de Nacimiento :	1982-07-23

C.I. SUPERVISOR DE VENTA TELEFÓNICA -CALL CENTER 2016 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.

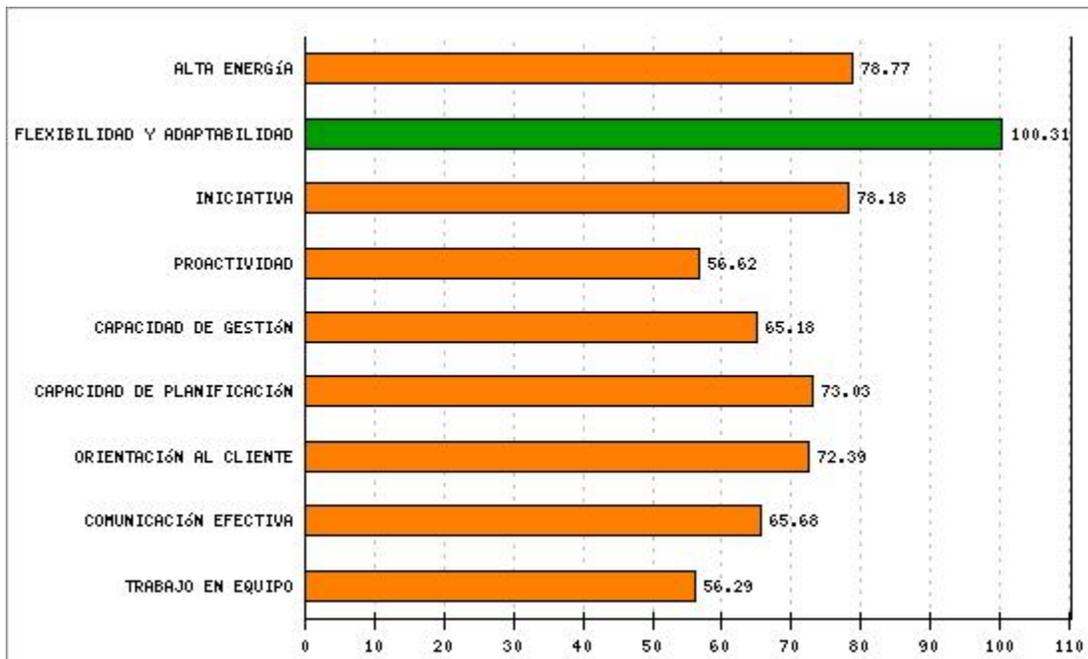
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.24	6.75
2	ADMINISTRATIVAS	4.84	7.00
3	COMERCIALES	5.79	8.00
4	COMUNICACIONALES	5.25	8.00
5	RELACIONALES	4.50	8.00

C.I. SUPERVISOR DE VENTA TELEFÓNICA -CALL CENTER 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 ALTA ENERGÍA	5.51	7.00	78.77%
2 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	6.02	6.00	100.31%
3 INICIATIVA	5.47	7.00	78.18%
4 PROACTIVIDAD	3.96	7.00	56.62%
5 CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.56	7.00	65.18%
6 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	5.11	7.00	73.03%
7 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.79	8.00	72.39%
8 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.25	8.00	65.68%
9 TRABAJO EN EQUIPO	4.50	8.00	56.29%



C.I. SUPERVISOR DE VENTA TELEFÓNICA -CALL CENTER 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ALTA ENERGÍA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.51 **Porcentaje:** 78.77%

Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

Nivel desarrollado.-

Procura mantener un estado emocional de energía y entusiasmo. Manifiesta su energía en el cumplimiento dinámico de sus responsabilidades, le gusta sobresalir en un trabajo en equipo, puede trabajar por largas jornadas.

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.02 **Porcentaje:** 100.31%

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:** 5.47 **Porcentaje:** 78.18%

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.

PROACTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.96 **Porcentaje:** 56.62%

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 GESTIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.56 **Porcentaje:** 65.18%

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: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.11 **Porcentaje:** 73.03%

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: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.79 **Porcentaje:** 72.39%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.25 **Porcentaje:** 65.68%

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 EN EQUIPO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.50 **Porcentaje:** 56.29%

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.
