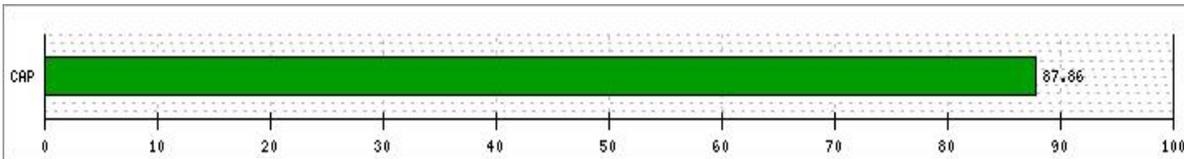


C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS - CALL CENTER

No. Identificación :	10304316
Nombres :	ENZO GIOVANNI
Apellidos :	FATACIOLI CALOÑA
Dirección :	CALLE LAS CANTUTAS 783 DPTO 101 - CASUARINAS SUR - SURCO
Teléfono :	012560649
Celular :	950851405
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	SECUNDARIO
Fecha de Nacimiento :	1976-01-20

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS - CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra dentro del rango **RECOMENDABLE** según el coeficiente de adecuación al puesto (CAP). Esto quiere decir que, cuenta con las competencias requeridas para el cargo o posición por competencias que se ha definido en perfil del cargo.

ES RECOMENDABLE para:

- Su contratación si se trata de un proceso externo de selección
- Su reubicación si se trata de un proceso interno para un cargo para el cual se esté considerando al evaluado.

El evaluado puede **ser competente** en los siguientes aspectos relacionados a su contexto laboral:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvuelve el 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.

Es importante tener en cuenta que, 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.

El perfil evaluado para el cargo coincide con las competencias que manifiesta el individuo, a través de los resultados de la batería de test psicológicos aplicados; éstas competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) le pueden apoyar en el desarrollo del trabajo a su cargo. Se recomienda que se dé enfoque en los aspectos positivos con el objeto de motivar al evaluado a explorar sus talentos y a desarrollarlos en el trabajo. Se debe asignar el tiempo de trabajo orientado a aprovechar al máximo sus competencias, de modo que, la aplicación práctica de las mismas le permitan desarrollar un alto rendimiento y se sienta a gusto en las tareas a su cargo.

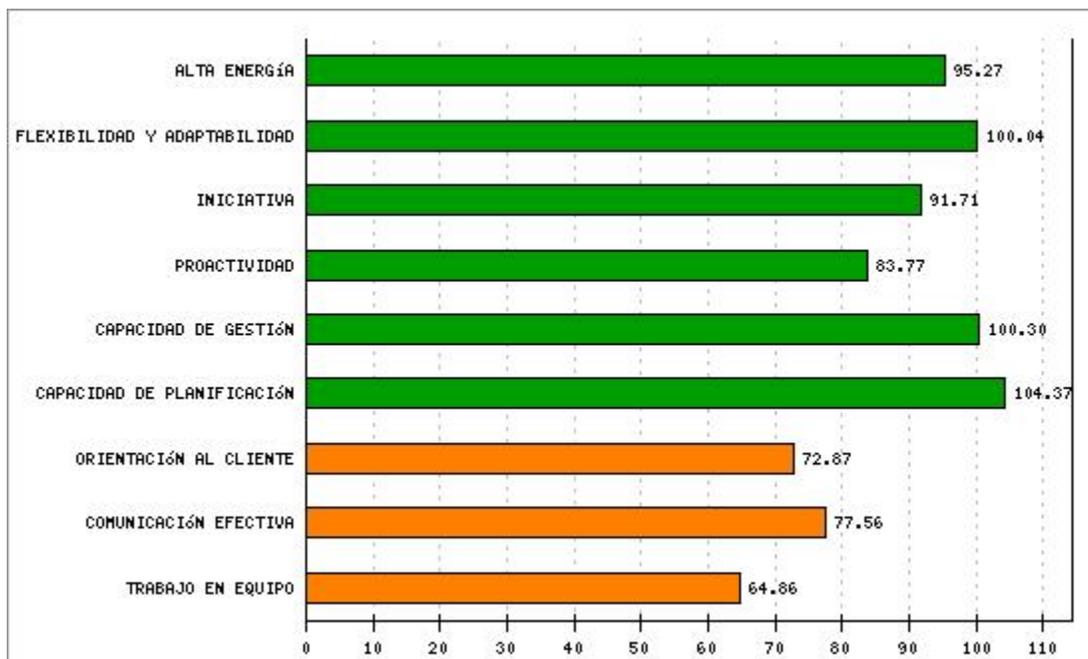
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 ACTITUDINALES	6.24	6.75
2 ADMINISTRATIVAS	7.16	7.00
3 COMERCIALES	5.83	8.00
4 COMUNICACIONALES	6.20	8.00
5 RELACIONALES	5.19	8.00

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS - CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 ALTA ENERGÍA	6.67	7.00	95.27%
2 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	6.00	6.00	100.04%
3 INICIATIVA	6.42	7.00	91.71%
4 PROACTIVIDAD	5.86	7.00	83.77%
5 CAPACIDAD DE GESTIÓN	7.02	7.00	100.30%
6 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	7.31	7.00	104.37%
7 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.83	8.00	72.87%
8 COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.20	8.00	77.56%
9 TRABAJO EN EQUIPO	5.19	8.00	64.86%



C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS - CALL CENTER ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ALTA ENERGÍA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.67 **Porcentaje:** 95.27%

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:** 6.00 **Porcentaje:** 100.04%

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:** 6.42 **Porcentaje:** 91.71%

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:** 5.86 **Porcentaje:** 83.77%

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: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.02 **Porcentaje:** 100.30%

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

Nivel muy desarrollado.-

Conoce perfectamente las potencialidades que posee, y se vale de la certeza de ese conocimiento para gestionar con éxito sus actividades y lograr que los demás le faciliten lo que necesita. Para lo que tiene una gran capacidad de acción, practicidad y perseverancia que le permiten obtener resultados y ser percibido como alguien que actúa y genera cambios.

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.31 **Porcentaje:** 104.37%

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 muy desarrollado.-

Tiene una determinante capacidad de programar y organizar el trabajo, llegando al punto de establecer mecanismos acertados de evaluación y seguimiento. Selecciona métodos, recursos e instrumentos para cumplir con los objetivos. Tomando en cuenta datos externos que afiancen la calidad de sus actividades

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.83 **Porcentaje:** 72.87%

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:** 6.20 **Porcentaje:** 77.56%

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:** 5.19 **Porcentaje:** 64.86%

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.
