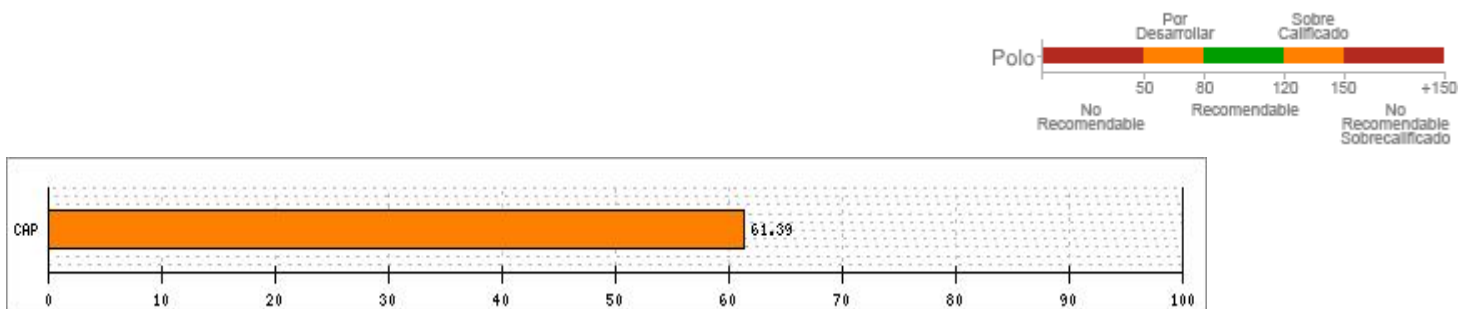


C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS CALL CENTER ADICIONAL

No. Identificación :	45275437
Nombres :	JESUS ELIAS
Apellidos :	RODRIGUEZ
Dirección :	JR. TACNA 3640
Teléfono :	5861721
Celular :	989012105
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	DISEÑO GRÁFICO
Escolaridad :	SECUNDARIO
Fecha de Nacimiento :	1988-08-29

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



Los resultados de las evaluaciones muestran que existe una **brecha** entre lo que el puesto requiere y las competencias que posee al momento el evaluado.

Los resultados indican que probablemente la persona evaluada **de vez en cuando** muestra las competencias requeridas, con una tendencia a ser poco frecuente; sin embargo, si lo decide, podría desarrollar las competencias que el puesto requiere, caso contrario, posiblemente necesita ser cambiado o considerado para otra posición.

ES DESARROLLABLE 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 **estar por desarrollar** 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.
- El desempeño de 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 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 recursos humanos en la empresa.

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 del CAP.

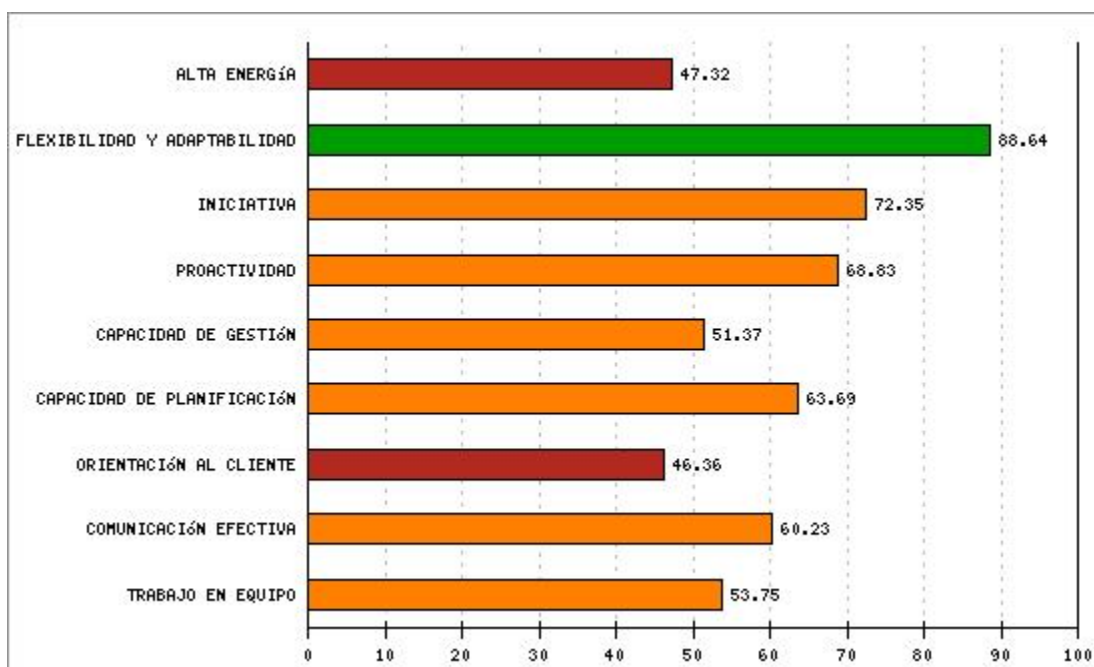
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.63	6.75
2	ADMINISTRATIVAS	4.03	7.00
3	COMERCIALES	3.71	8.00
4	COMUNICACIONALES	4.82	8.00

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS CALL CENTER ADICIONAL

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	ALTA ENERGÍA	3.31	7.00	47.32%
2	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.32	6.00	88.64%
3	INICIATIVA	5.06	7.00	72.35%
4	PROACTIVIDAD	4.82	7.00	68.83%
5	CAPACIDAD DE GESTIÓN	3.60	7.00	51.37%
6	CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	4.46	7.00	63.69%
7	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.71	8.00	46.36%
8	COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.82	8.00	60.23%
9	TRABAJO EN EQUIPO	4.30	8.00	53.75%



C.I. SUPERVISOR DE SERVICIOS CALL CENTER ADICIONAL

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ALTA ENERGÍA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.31 **Porcentaje:** 47.32%

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 en desarrollo.-

Muestra cierta dificultad en trabajar eficazmente en diferentes situaciones cambiantes o con participantes muy diversos. Prefiere trabajar con pocas personas y en eventos sociales mantener un perfil bajo. Podría trabajar en jornadas muy extensas siempre y cuando sea por algo que le interese.

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.32 **Porcentaje:** 88.64%

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:** 5.06 **Porcentaje:** 72.35%

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:** 4.82 **Porcentaje:** 68.83%

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:** 3.60 **Porcentaje:** 51.37%

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:** 4.46 **Porcentaje:** 63.69%

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 en desarrollo.-

El evaluado tiene la capacidad de coordinar un proyecto, determinando actividades prioritarias y estableciendo un cronograma y supervisión para la ejecución de las mismas.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.71 **Porcentaje:** 46.36%

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: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.82 **Porcentaje:** 60.23%

Es la capacidad para comprender y expresar mensajes, ideas o palabras de manera clara y efectiva, ya sea verbalmente o de forma escrita.

Nivel en desarrollo.-

Es capaz de comunicarse de manera algo efectiva tanto en forma oral o escrita. A veces, puede tener malos entendidos ya que no siempre logra comunicar bien sus mensajes.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.30 **Porcentaje:** 53.75%

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.
