



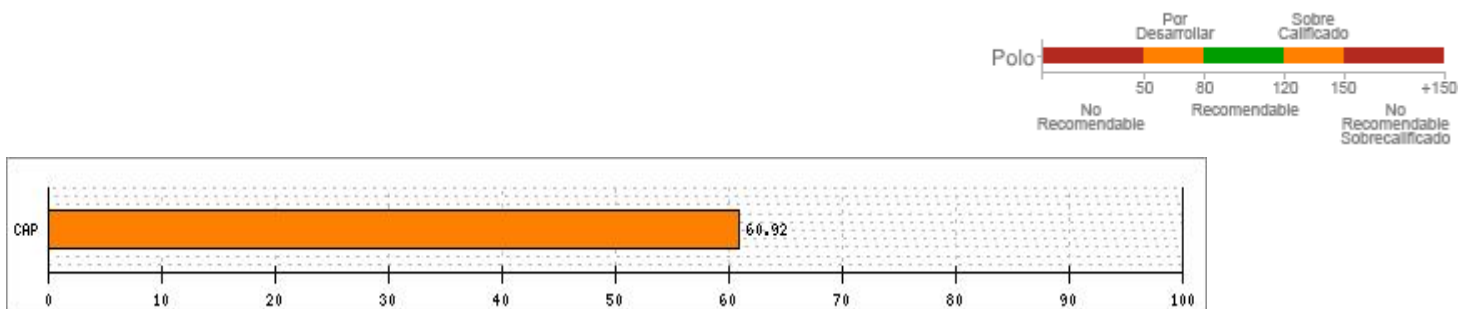
## Datos Personales



### ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INTERNO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

|                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| No. Identificación :  | 47924819                     |
| Nombres :             | JHONATHAN                    |
| Apellidos :           | TORRES                       |
| Dirección :           | AV.GERARDO UNGER 953         |
| Teléfono :            | 4822708                      |
| Celular :             | 965328490                    |
| Género :              | MASCULINO                    |
| Estado Civil :        | SOLTERO                      |
| Area de Estudio :     | MARKETING / COMERCIALIZACIÓN |
| Escolaridad :         | UNIVERSITARIO                |
| Fecha de Nacimiento : | 1993-09-23                   |

### ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INTERNO 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

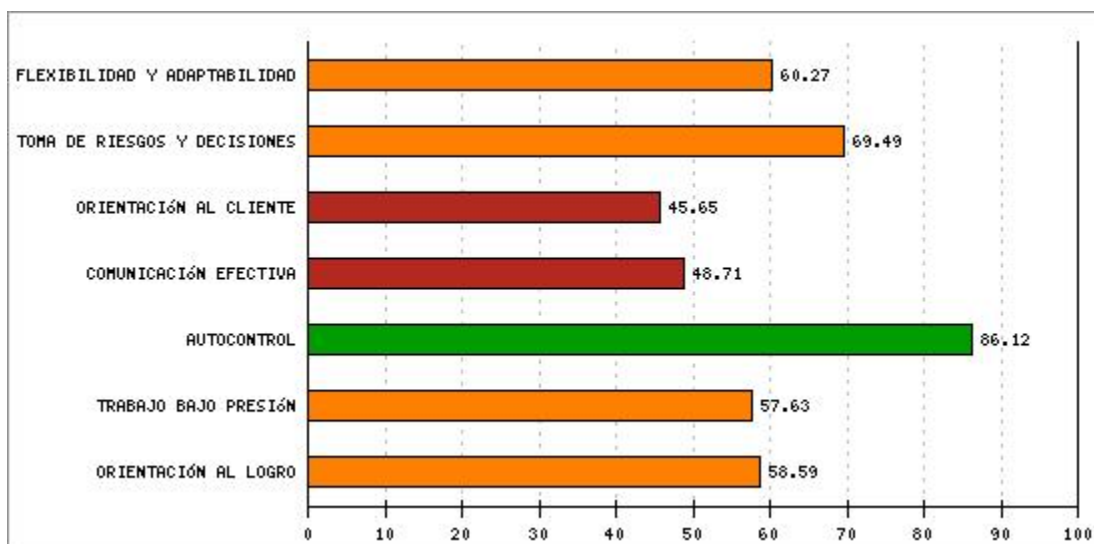
|   | Eje              | Valor Obtenido | Valor Requerido |
|---|------------------|----------------|-----------------|
| 1 | ACTITUDINALES    | 4.54           | 7.00            |
| 2 | COMERCIALES      | 3.65           | 8.00            |
| 3 | COMUNICACIONALES | 3.90           | 8.00            |
| 4 | EMOCIONALES      | 4.89           | 7.00            |



### ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INTERNO

#### ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

|   | Competencia                  | Valor Obtenido | Valor Requerido | Cumplimiento % |
|---|------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD | 4.22           | 7.00            | 60.27%         |
| 2 | TOMA DE RIESGOS Y DECISIONES | 4.86           | 7.00            | 69.49%         |
| 3 | ORIENTACIÓN AL CLIENTE       | 3.65           | 8.00            | 45.65%         |
| 4 | COMUNICACIÓN EFECTIVA        | 3.90           | 8.00            | 48.71%         |
| 5 | AUTOCONTROL                  | 5.17           | 6.00            | 86.12%         |
| 6 | TRABAJO BAJO PRESIÓN         | 4.61           | 8.00            | 57.63%         |
| 7 | ORIENTACIÓN AL LOGRO         | 4.10           | 7.00            | 58.59%         |





## Interpretación de Competencias



### ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INTERNO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.22 **Porcentaje:** 60.27%

Facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto.

##### Nivel en desarrollo.-

El evaluado acepta de buen modo las disposiciones de cambio, procura adaptarse y ser flexible, intenta crear herramientas que le apoyen en el cambio.

#### TOMA DE RIESGOS Y DECISIONES

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.86 **Porcentaje:** 69.49%

Tomar riesgos calculados para obtener ventajas específicas.

##### Nivel en desarrollo.-

El evaluado muestra dificultad en el cambio de estrategias para conseguir resultados. Se adapta únicamente cuando las acciones tomadas son consecuentes a los objetivos planteados y no implican riesgo.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 3.65 **Porcentaje:** 45.65%

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 considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal. Puede mostrarse como una persona con habilidades no tan desarrolladas en atención al cliente como por ejemplo empatía, cortesía, entre otras. Puede parecer un poco frío, y prefiere realizar tareas en las cuales no tenga que tratar directamente con el cliente interno o externo. El evaluado ofrece al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, no se interesa demasiado en personalizar su servicio y a pesar de ser educado, no se muestra amable.

#### COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 3.90 **Porcentaje:** 48.71%

Es la capacidad para comprender y expresar ideas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos.

##### Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de comunicarse apropiadamente tanto en forma oral como escrita, posee una adecuada expresión verbal, habilidad que aún le falta explotar.

#### AUTOCONTROL

---

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 5.17 **Porcentaje:** 86.12%

Capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones.

**Nivel desarrollado.-**

El evaluado tiene la capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones, evitando así reacciones negativas frente a situaciones conflictivas o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Las situaciones mencionadas anteriormente pueden ser causadas por provocaciones, oposición u hostilidad de terceros.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 4.61 **Porcentaje:** 57.63%

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

**Nivel en desarrollo.-**

El evaluado mantiene el auto-control y su desempeño es estable aún en situaciones de presión. Prioriza actividades, aunque le cuesta reaccionar con agilidad ante situaciones nuevas.

## ORIENTACIÓN AL LOGRO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.10 **Porcentaje:** 58.59%

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 en desarrollo.-**

El evaluado es capaz de hacer cambios en el proceso con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Motiva a su equipo hacia el mejoramiento y calidad del servicio.

---

