



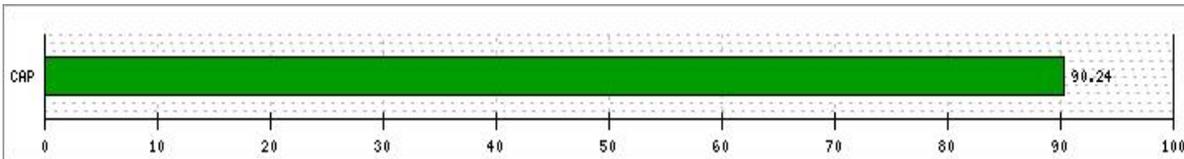
## Datos Personales



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

No. Identificación :	75622736
Nombres :	BENJAMIN
Apellidos :	CRUZ
Dirección :	JR ALGARROBOS 517
Teléfono :	5346667
Celular :	951778375
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1994-12-15

### ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INTERNO 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:

- 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 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.

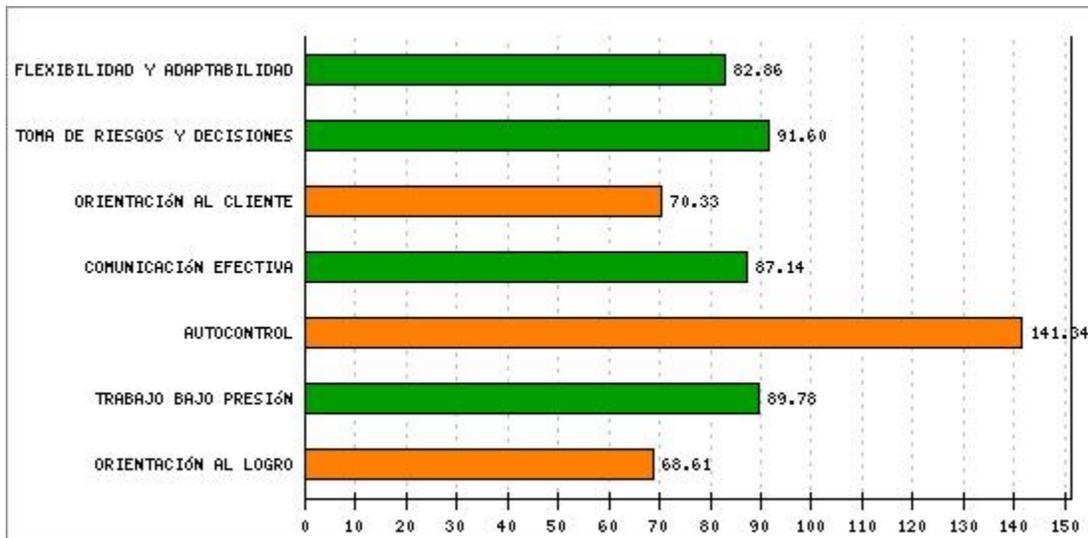
## Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	6.11	7.00
2	COMERCIALES	5.63	8.00
3	COMUNICACIONALES	6.97	8.00
4	EMOCIONALES	7.83	7.00
5	LIDERAZGO	4.80	7.00

## ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE - INTERNO

### ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.80	7.00	82.86%
2 TOMA DE RIESGOS Y DECISIONES	6.41	7.00	91.60%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.63	8.00	70.33%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.97	8.00	87.14%
5 AUTOCONTROL	8.48	6.00	141.34%
6 TRABAJO BAJO PRESIÓN	7.18	8.00	89.78%
7 ORIENTACIÓN AL LOGRO	4.80	7.00	68.61%



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

#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.80 **Porcentaje:** 82.86%

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

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado posee facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Dispone de capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto, esto se refiere a adaptarse y trabajar sin problema en distintas situaciones, con personas diferentes o desconocidas. Incluye también, saber entender y valorar puntos de vista diferentes a los propios, promover los cambios propios de la organización y saber adaptarse a los mismos. Quienes cuentan con ésta competencia tienden a ser más relajados, ya que están abiertos a vivir nuevas experiencias, conocer gente y lugares nuevos sin ningún problema.

#### TOMA DE RIESGOS Y DECISIONES

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.41 **Porcentaje:** 91.60%

Tomar riesgos calculados para obtener ventajas específicas.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado sabe cuando es momento de tomar decisiones a pesar de los riesgos que éstas representen. Se muestra seguro y confiado, pues tiene sólidos conocimientos en área o especialidad. Sus decisiones persiguen el cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 5.63 **Porcentaje:** 70.33%

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene el deseo y la disposición de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades y comprenderlos. Tiene la tendencia de realizar un esfuerzo por conocer el problema que el cliente tiene y buscar una solución apropiada para éste, así como para los proveedores y el personal de la organización. El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente.

#### COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 6.97 **Porcentaje:** 87.14%

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

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado posee aptitud para comprender las ideas expresadas por medio de palabras o frases; habilidad implicada en toda actividad en la que la información se obtiene por medio de la lectura, audición, palabras o de frases. Esta habilidad es muy conveniente para el aprendizaje de lenguas, taquigrafía, historia, ciencia. En términos generales es la capacidad para comprender ideas expresadas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos. Esta habilidad es de vital importancia para personas que busquen desempeñarse en labores donde se tenga a cargo a un grupo humano, de forma específica para personas que pertenecerán a un equipo multidisciplinario. El manejo de esta habilidad permite entablar excelentes relaciones interpersonales.

#### AUTOCONTROL

---

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 8.48 **Porcentaje:** 141.34%

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

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado tiene una conducta muy equilibrada en toda situación, maneja bien sus emociones y gran poder personal, ya que aplica técnicas de autocontrol sobre sí mismo. No le asusta el trabajo bajo presión y no permite que el estrés lo afecte.

## TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 7.18 **Porcentaje:** 89.78%

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

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado tiene la capacidad para trabajar bajo presión. No pierde el control sobre las actividades que está realizando, a pesar de que esté siendo presionado. Usualmente tiene un buen sentido de urgencia por lo que prioriza lo que tiene que ser finalizado en primer lugar, hasta lo que puede esperar a ser resuelto. Busca realizar bien sus tareas sobre todo en situaciones de mucha exigencia.

## ORIENTACIÓN AL LOGRO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.80 **Porcentaje:** 68.61%

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.

---

