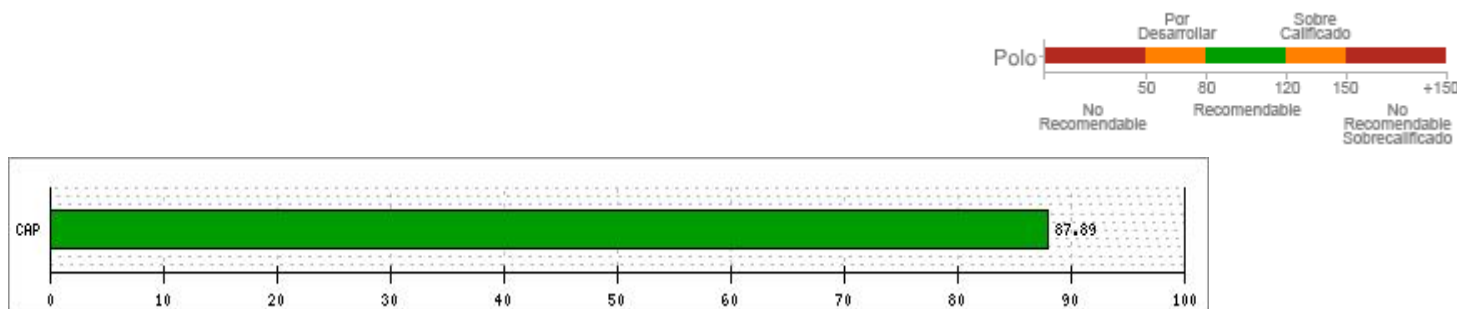


No. Identificación :	46837482
Nombres :	MIGUEL ANGEL
Apellidos :	ORTIZ CAVERO
Dirección :	LUIS YARCE100 URB. LA PRIMAVERA
Teléfono :	
Celular :	951863730
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADMINISTR./FINANZAS
Escolaridad :	LICENCIADO
Fecha de Nacimiento :	1991-01-06

RELACIONISTA DE ATENCION AL CLIENTE 030815 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.

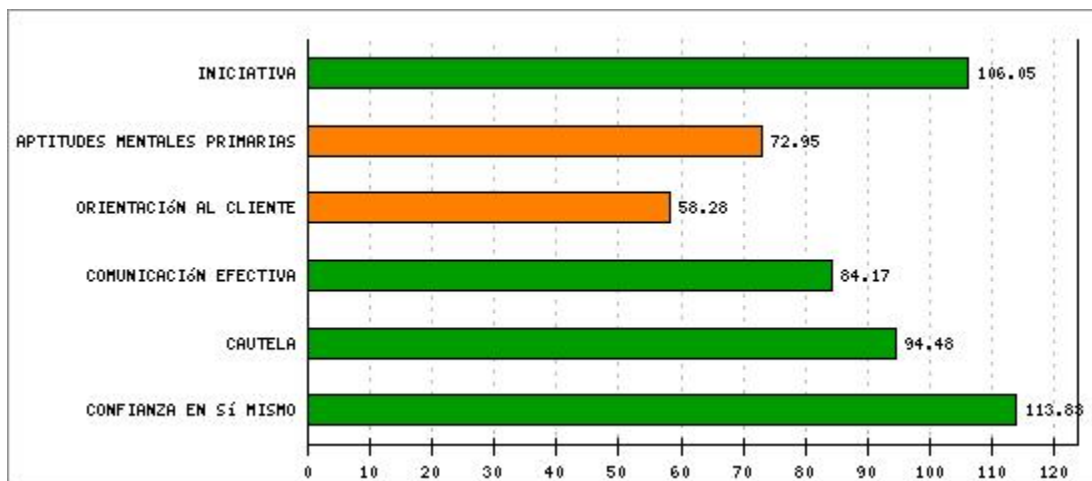
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	6.36	6.00
2	COGNITIVAS	4.38	6.00
3	COMERCIALES	4.66	8.00
4	COMUNICACIONALES	6.73	8.00
5	EMOCIONALES	7.29	7.00

RELACIONISTA DE ATENCION AL CLIENTE 030815

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	INICIATIVA	6.36	6.00	106.05%
2	APTITUDES MENTALES PRIMARIAS	4.38	6.00	72.95%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.66	8.00	58.28%
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.73	8.00	84.17%
5	CAUTELA	6.61	7.00	94.48%
6	CONFIANZA EN SÍ MISMO	7.97	7.00	113.83%



RELACIONISTA DE ATENCION AL CLIENTE 030815
ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO**INICIATIVA****Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.36 **Porcentaje:** 106.05%

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.-

El evaluado está listo para cualquier situación que pueda presentarse puesto que conoce bien el contexto laboral y está atento a los cambios y requerimientos. No muestra temor a las dificultades y plantea soluciones inmediatas. Implica marcar el camino a seguir a través de acciones, no solo de palabras. Existen diferentes niveles que van desde concretar decisiones establecidas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones alternativas.

APTITUDES MENTALES PRIMARIAS**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.38 **Porcentaje:** 72.95%

Nivel Bajo: El candidato muestra mucha dificultad para la comprensión de frases, tiene desconocimiento de palabras y fluidez verbal. No es un candidato recomendado para actividades que impliquen razonamiento verbal como por ejemplo: ventas, atención al público, manejo de equipos de trabajo o direcciones de grupos.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE**Valor Requerido:** 8.00 **Valor Obtenido:** 4.66 **Porcentaje:** 58.28%

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:** 6.73 **Porcentaje:** 84.17%

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.

CAUTELA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.61 **Porcentaje:** 94.48%

Se refiere a actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo. Observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

Nivel desarrollado.-

El evaluado sabe discernir lo bueno de lo malo, tanto como para la empresa como para sí mismo a nivel personal. Se refiere a actuar de manera sensata y moderada, para no afectar a otros o a sí mismo. Observable en la aplicación de normas y políticas de la organización.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.97 **Porcentaje:** 113.83%

Es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado demuestra estados emocionales de seguridad y confianza sobre todo en situaciones difíciles o arriesgadas, no siente temor al momento de plantear sus argumentos. Es educado y se ofrece a realizar tareas desafiantes.
