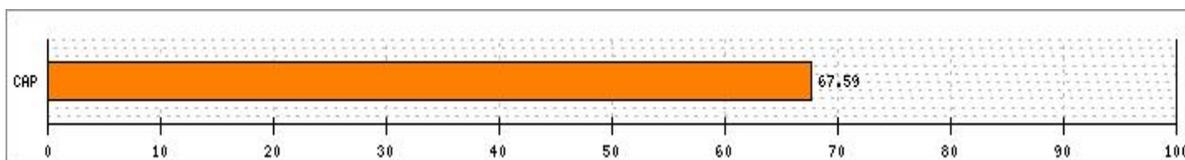


EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE

No. Identificación :	25667903
Nombres :	JANINA
Apellidos :	ARRIOLA PONCE
Dirección :	FRANCISCO DE ZELA
Teléfono :	
Celular :	975312142
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	--
Area de Estudio :	CONTABILIDAD / AUDITORÍA
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	2015-11-05

EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra en un nivel **POR DESARROLLAR CERCANO A RECOMENDABLE** en cuanto al índice de adecuación al puesto (CAP); esto quiere decir que, si bien es cierto, está cercano al rango adecuado, aún le falta desarrollar competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) para demostrar que estará adaptado al cargo asignado.

ES CERCANO A 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 probablemente puede desarrollar las competencias necesarias para llegar al nivel recomendable en los siguientes los siguientes aspectos laborales:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvolverá su 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.

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.

Siendo así, se recomienda hacer un **análisis de las competencias individuales** para determinar con claridad cuáles son sus fortalezas y debilidades, de modo que se realice un proceso de fortalecimiento homogéneo y paralelo de aquellas que requiere para el puesto de trabajo.

Se recomienda también que para que el evaluado llegue al nivel óptimo esperado tome cursos de capacitación, sesiones de coaching orientadas al desarrollo de competencias específicas necesarias para el puesto, lecturas y aplicaciones prácticas para el desarrollo de habilidades.

Una buena estrategia de desarrollo utilizará sus fortalezas para mejorar sus áreas de oportunidad. Es importante confirmar los resultados en una entrevista personal.

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.

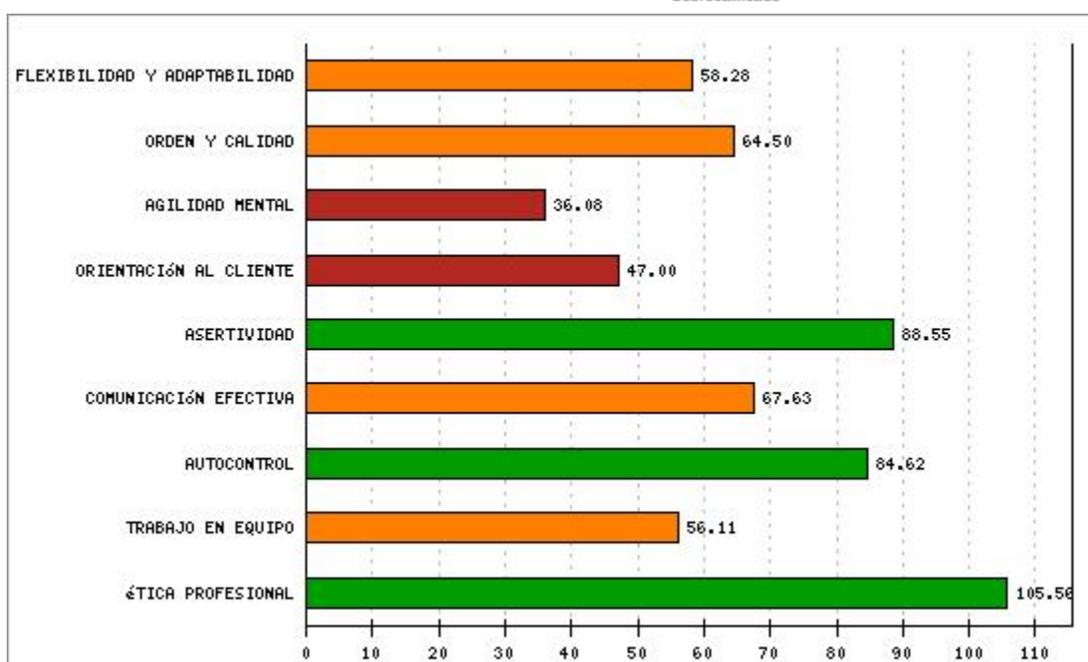
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.08	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	4.51	7.00
3	COGNITIVAS	2.53	7.00
4	COMERCIALES	3.29	7.00
5	COMUNICACIONALES	5.47	7.00
6	EMOCIONALES	5.92	7.00

7 RELACIONALES	3.93	7.00
8 VALORES	7.39	7.00

EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	4.08	7.00	58.28%
2 ORDEN Y CALIDAD	4.51	7.00	64.50%
3 AGILIDAD MENTAL	2.53	7.00	36.08%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.29	7.00	47.00%
5 ASERTIVIDAD	6.20	7.00	88.55%
6 COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.73	7.00	67.63%
7 AUTOCONTROL	5.92	7.00	84.62%
8 TRABAJO EN EQUIPO	3.93	7.00	56.11%
9 ÉTICA PROFESIONAL	7.39	7.00	105.56%



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.08 **Porcentaje:** 58.28%

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.

ORDEN Y CALIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.51 **Porcentaje:** 64.50%

Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistente necesidad de entregar las tareas verificando la calidad de las mismas.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado conoce las normas y proceso a seguir en su trabajo o área laboral y los cumple con el nivel de orden y calidad requerido.

AGILIDAD MENTAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 2.53 **Porcentaje:** 36.08%

Se refiere a la habilidad verbal, lógica y numérica del evaluado, en tiempos cortos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado tiene capacidad para procesar información con agilidad. Su razonamiento lógico, verbal o numérico está en un rango normal y podría mejorar con la práctica de ejercicios o problemas. Presta atención a la información que recibe para poder analizarla o sintetizarla de forma adecuada.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.29 **Porcentaje:** 47.00%

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.

ASERTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.20 **Porcentaje:** 88.55%

Es una competencia comunicacional en la cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

Nivel desarrollado.-

El evaluado frecuentemente muestra expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de sus propios gustos e intereses, de discrepar abiertamente, de pedir aclaraciones, decir "no" y saber aceptar errores. Conoce y cree en los derechos para consigo y para con los demás. Tiene buena autoestima, no se siente inferior ni superior a los demás, siente satisfacción en sus relaciones y posee respeto por sí mismo.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.73 **Porcentaje:** 67.63%

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: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.92 **Porcentaje:** 84.62%

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 EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.93 **Porcentaje:** 56.11%

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado maneja relaciones laborales óptimas, es un mediador cuando surgen conflictos y toma en cuenta la opinión de todos cuando se trata de trabajar en equipo. Demuestra colaboración con otras áreas si así lo requieren.

ÉTICA PROFESIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.39 **Porcentaje:** 105.56%

Capacidad para actuar teniendo presentes los principios y ética de la profesión en la actividad cotidiana.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene muy claros los principios y valores que rigen su vida, sobre todo en el campo laboral pone en práctica éstos principios. Cumple con los códigos de ética de su profesión que muchas veces se establecen bajo juramento. Sus compañeros lo admiran como profesional.
