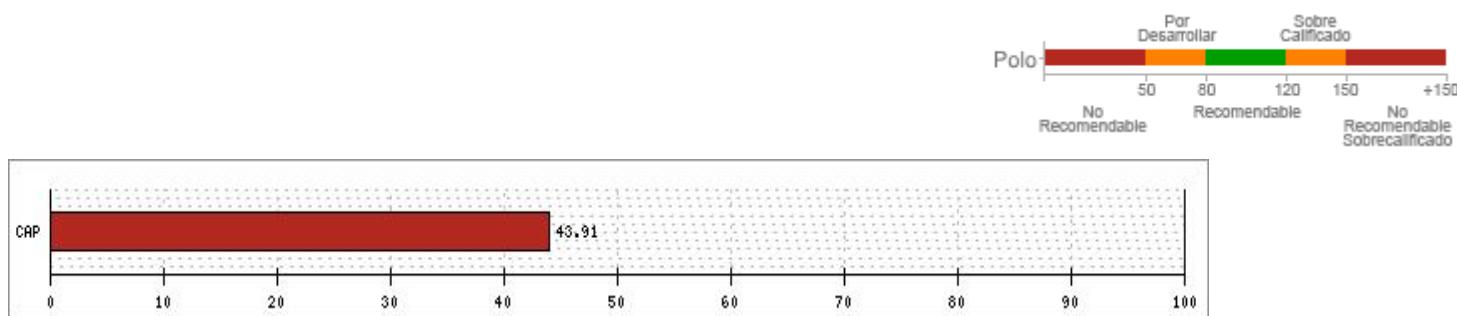


EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE

No. Identificación :	72913758
Nombres :	MILUSKA
Apellidos :	VARGAS ALVAREZ
Dirección :	JR JOSE ANTONIO ENCINAS # 400
Teléfono :	6570426
Celular :	960217162
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	UNIVERSIDAD INCOMPLETA
Fecha de Nacimiento :	1992-03-12

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



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

Los resultados no hablan mal de la persona, pero indican que sus competencias muy probablemente no son lo que el puesto requiere y posiblemente necesita ser cambiado o considerado para otra posición.

NO 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 **no 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 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.

También vale la pena revisar que el perfil de cargo esté bien definido, ya que si varias personas sacan un nivel así de bajo, podría significar que el perfil de cargo no refleje la realidad.

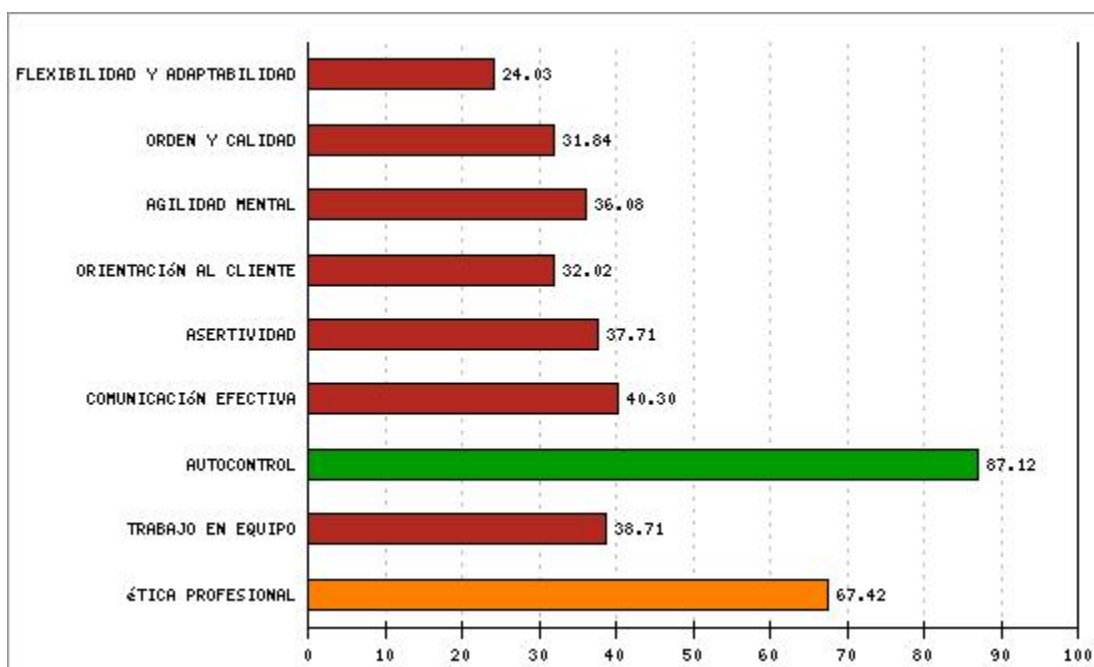
Finalmente, es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre: los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo del CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	1.68	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	2.23	7.00
3	COGNITIVAS	2.53	7.00
4	COMERCIALES	2.24	7.00
5	COMUNICACIONALES	2.73	7.00
6	EMOCIONALES	6.10	7.00
7	RELACIONALES	2.71	7.00
8	VALORES	4.72	7.00

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

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	1.68	7.00	24.03%
2	ORDEN Y CALIDAD	2.23	7.00	31.84%
3	AGILIDAD MENTAL	2.53	7.00	36.08%
4	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	2.24	7.00	32.02%
5	ASERTIVIDAD	2.64	7.00	37.71%
6	COMUNICACIÓN EFECTIVA	2.82	7.00	40.30%
7	AUTOCONTROL	6.10	7.00	87.12%
8	TRABAJO EN EQUIPO	2.71	7.00	38.71%
9	ÉTICA PROFESIONAL	4.72	7.00	67.42%





Interpretación de Competencias



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

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 1.68 **Porcentaje:** 24.03%

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

Nivel poco desarrollado.-

El evaluado muestra poco interés frente a vivir nuevas experiencias. Tiene una manera cerrada de ver el mundo. No le gusta considerar estilos alternativos de vida o la idea de adaptarse a un nuevo ambiente que no le sea familiar. Es muy probable que se guíe por su propio criterio frente a un tema, dejando totalmente de lado otros puntos de vista que puedan existir frente al mismo.

ORDEN Y CALIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 2.23 **Porcentaje:** 31.84%

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 poco desarrollado.-

El evaluado no muestra preocupación por conocer las normas y procesos requeridos para su trabajo o área, y se esfuerza muy poco por cumplirlos en orden y con calidad, sin hacer un seguimiento ni ir más allá de lo asignado.

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:** 2.24 **Porcentaje:** 32.02%

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

Nivel poco desarrollado.-

El evaluado presenta un bajo nivel de orientación al servicio. Su poca apertura mental o flexibilidad le dificultan escuchar a las demás personas; más aún, muestra poco interés en agrandar a los demás si considera que no cumplen sus expectativas o no se orientan de la manera que él considera. Es importante que se desempeñe en cargos en los que no deba tratar con clientes frecuentemente.

ASERTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 2.64 Porcentaje: 37.71%

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 en desarrollo.-

El evaluado demuestra una sensación de control emocional que tiende hacia la conducta asertiva y que tendrá consecuencias en el entorno y la conducta de los demás: frena o desarma a la persona/s que lo ataquen.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 2.82 Porcentaje: 40.30%

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: 6.10 Porcentaje: 87.12%

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 EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 2.71 Porcentaje: 38.71%

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: 4.72 Porcentaje: 67.42%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado hace lo posible por actuar profesionalmente enmarcado en sus principios y valores, se toma su tiempo antes de tomar decisiones, si es necesario lo consulta con un colega.
