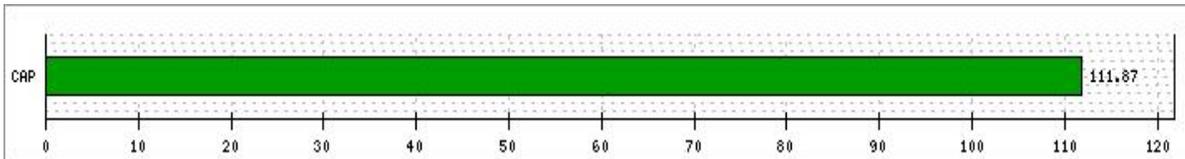


**EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE**

No. Identificación :	10675673
Nombres :	CELSO EDUARDO
Apellidos :	ZARATE ZEVALLOS
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

### EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE 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.

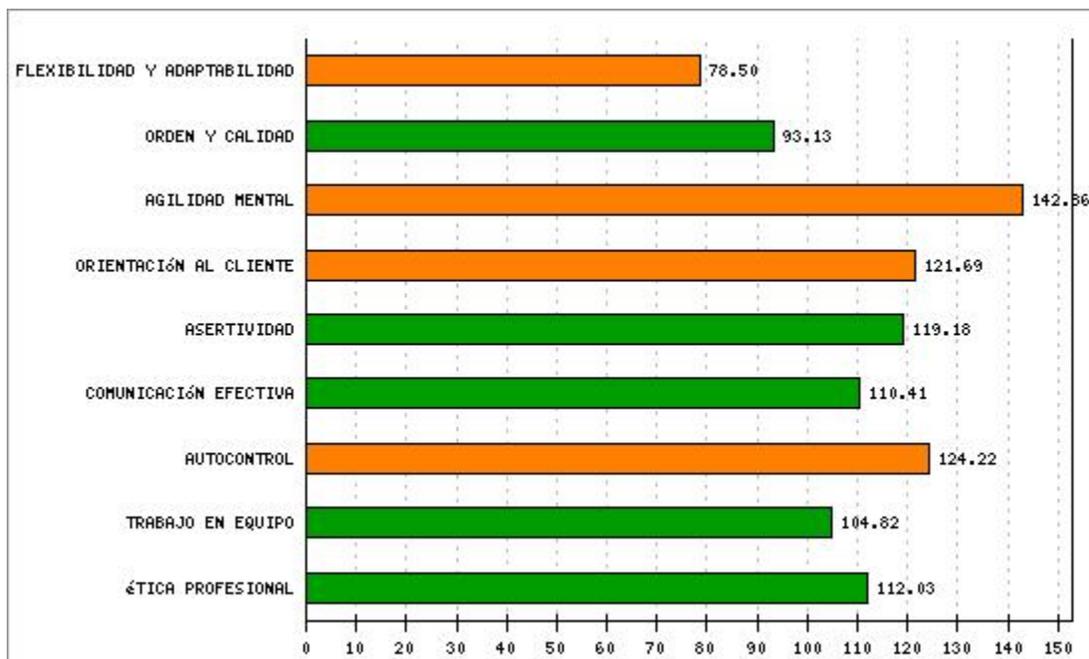
## Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.50	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	6.52	7.00
3	COGNITIVAS	10.00	7.00
4	COMERCIALES	8.52	7.00
5	COMUNICACIONALES	8.04	7.00
6	EMOCIONALES	8.70	7.00
7	RELACIONALES	7.34	7.00



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

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.50	7.00	78.50%
2 ORDEN Y CALIDAD	6.52	7.00	93.13%
3 AGILIDAD MENTAL	10.00	7.00	142.86%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	8.52	7.00	121.69%
5 ASERTIVIDAD	8.34	7.00	119.18%
6 COMUNICACIÓN EFECTIVA	7.73	7.00	110.41%
7 AUTOCONTROL	8.70	7.00	124.22%
8 TRABAJO EN EQUIPO	7.34	7.00	104.82%
9 ÉTICA PROFESIONAL	7.84	7.00	112.03%



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

#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.50 **Porcentaje:** 78.50%

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 esta competencia tienden a ser más relajados, ya que están abiertos a vivir nuevas experiencias, conocer gente y lugares nuevos sin ningún problema.

#### ORDEN Y CALIDAD

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.52 **Porcentaje:** 93.13%

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 desarrollado.-

El evaluado tiene claro el control de calidad y el nivel de exigencia asignado a cada funcionario o área de trabajo, por tanto está en capacidad de explicar, evaluar y apoyar las normas y procesos.

#### AGILIDAD MENTAL

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 10.00 **Porcentaje:** 142.86%

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

##### Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene un nivel muy desarrollado de razonamiento verbal, numérico y lógico. Realiza procesos mentales de análisis y síntesis con rapidez y claridad. Es ágil y seguro al tomar decisiones. Está atento a las instrucciones, factores o variables de un problema o situación, su agilidad mental le permite prever soluciones y se adelanta a la respuesta.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.52 **Porcentaje:** 121.69%

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

##### Nivel muy desarrollado.-

El evaluado es una persona que se esfuerza por atender al cliente y entregar ese valor agregado a través de una buena atención, se considera a sí mismo como una persona apta para tratar con clientes por su amabilidad. Su capacidad de servir incluye también a los clientes internos. El evaluado tiene la habilidad de averiguar con precisión las necesidades de los clientes hasta que se sientan satisfechos de su servicio, incluso logra que lo aprecien por su buen trato y cordialidad; además de valorar el "plus" que sabe brindarles, cualidades que los compromete y fideliza.

#### ASERTIVIDAD

---

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.34 **Porcentaje:** 119.18%

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 muy desarrollado.-**

El evaluado, casi siempre se muestra muy abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia sí mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos. Habla en forma fluida, con seguridad, sin bloqueos ni muletillas, establece contacto ocular directo pero no desafiante, demuestra relajación corporal y comodidad postural.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.73 **Porcentaje:** 110.41%

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

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado tiene un elevado nivel de expresión verbal y escrita. Coordina coherentemente sus ideas para expresarlas en palabras, oraciones o textos. Encuentra el momento y los medios oportunos para dar a conocer su información o mensaje. Maneja muy bien su lenguaje corporal (Postura corporal, mirada, entonación de voz). Su gran capacidad de comunicación le califican como una persona apta para transmitir políticas de la organización o persuadir a algún colaborador sobre algún aspecto en particular.

## AUTOCONTROL

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.70 **Porcentaje:** 124.22%

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 EN EQUIPO

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.34 **Porcentaje:** 104.82%

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

**Nivel muy desarrollado.-**

El evaluado tiene un alto nivel de colaboración y de compromiso organizacional. Demuestra apoyo incondicional a su equipo y a otras áreas. Da un valor agregado a su trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa o del equipo. Los demás lo tienen como un referente de cuando se trata de hacer trabajos de equipo.

## ÉTICA PROFESIONAL

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 7.84 **Porcentaje:** 112.03%

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.

---

