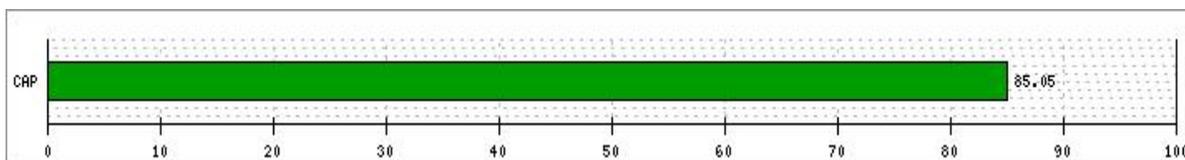


EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE CMR CHILE

No. Identificación :	41512112
Nombres :	ZULEMA MARGOT
Apellidos :	OSCANOA RAMIREZ
Dirección :	CALLE OSLO MZ. Y LT. 01 URB. LOS PORTALES - ATE
Teléfono :	3511025
Celular :	975367145
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	SECUNDARIO
Fecha de Nacimiento :	1982-10-07

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.

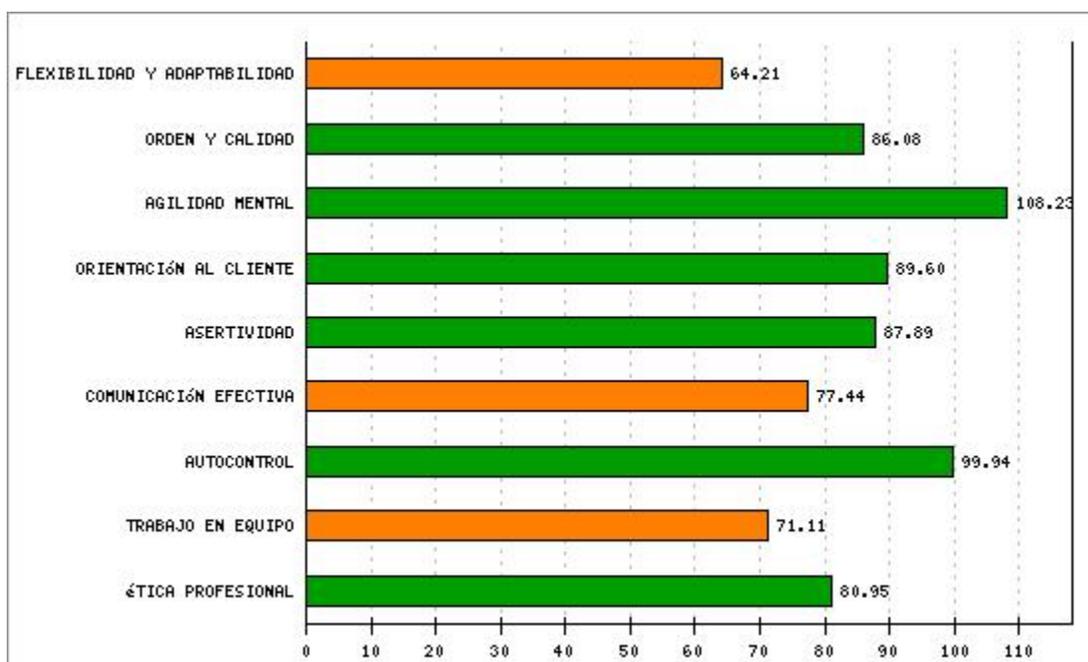
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 ACTITUDINALES	4.49	7.00
2 ADMINISTRATIVAS	6.03	7.00
3 COGNITIVAS	7.58	7.00
4 COMERCIALES	6.27	7.00
5 COMUNICACIONALES	5.79	7.00
6 EMOCIONALES	7.00	7.00
7 RELACIONALES	4.98	7.00

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

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	4.49	7.00	64.21%
2 ORDEN Y CALIDAD	6.03	7.00	86.08%
3 AGILIDAD MENTAL	7.58	7.00	108.23%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	6.27	7.00	89.60%
5 ASERTIVIDAD	6.15	7.00	87.89%
6 COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.42	7.00	77.44%
7 AUTOCONTROL	7.00	7.00	99.94%
8 TRABAJO EN EQUIPO	4.98	7.00	71.11%
9 ÉTICA PROFESIONAL	5.67	7.00	80.95%



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.49 **Porcentaje:** 64.21%

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:** 6.03 **Porcentaje:** 86.08%

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:** 7.58 **Porcentaje:** 108.23%

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:** 6.27 **Porcentaje:** 89.60%

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.

ASERTIVIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.15 **Porcentaje:** 87.89%

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:** 5.42 **Porcentaje:** 77.44%

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: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.00 **Porcentaje:** 99.94%

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:** 4.98 **Porcentaje:** 71.11%

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:** 5.67 **Porcentaje:** 80.95%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado muestra un comportamiento alineado con sus principios y ética profesional, es correcto en sus decisiones a nivel profesional, por ello se convierte en una persona confiable.
