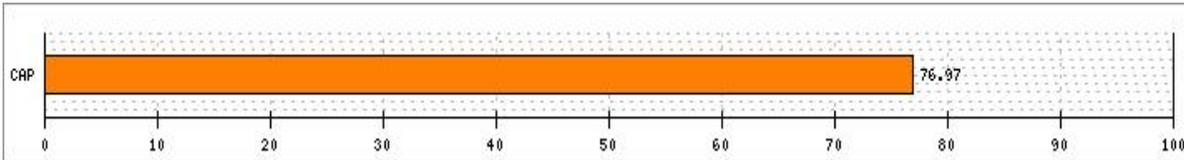


**ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015**

No. Identificación :	8156176
Nombres :	ENRIQUE MANUEL
Apellidos :	KOU CHANCAN
Dirección :	JR. MARISCAL MILLER 2431 PISO - 3
Teléfono :	4714343
Celular :	993133633
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	PUBLICIDAD
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1974-02-26



### ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015 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:**

- a) Su contratación si se trata de un proceso externo de selección
- b) 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.

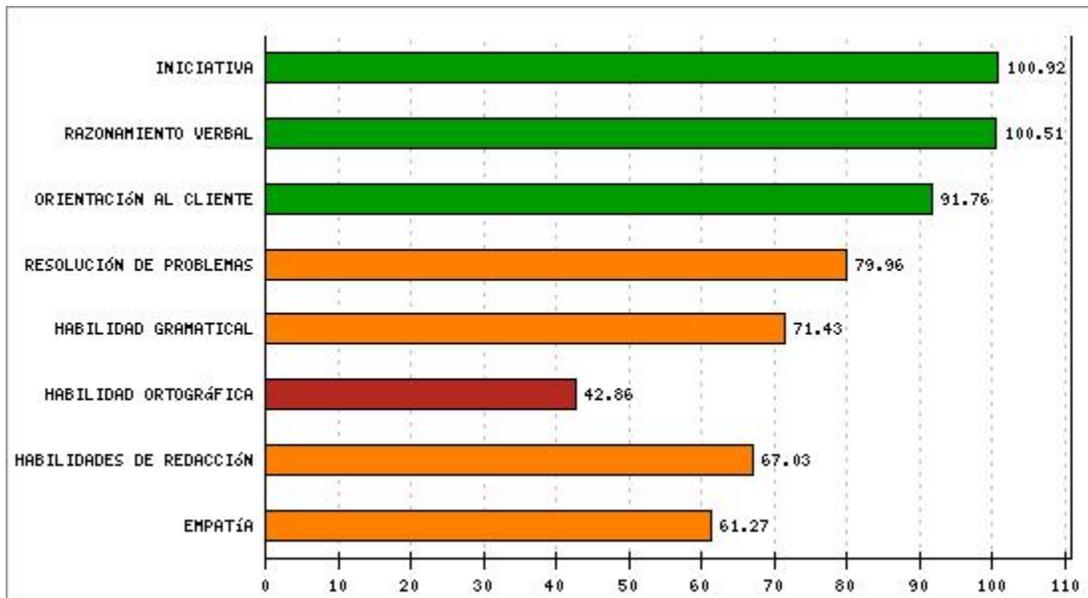
### Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	6.06	6.00
2	COGNITIVAS	6.03	6.00
3	COMERCIALES	5.15	6.00
4	COMUNICACIONALES	4.23	7.00
5	RELACIONALES	3.68	6.00

## ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015

### ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	INICIATIVA	6.06	6.00	100.92%
2	RAZONAMIENTO VERBAL	6.03	6.00	100.51%
3	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.51	6.00	91.76%
4	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4.80	6.00	79.96%
5	HABILIDAD GRAMATICAL	5.00	7.00	71.43%
6	HABILIDAD ORTOGRÁFICA	3.00	7.00	42.86%
7	HABILIDADES DE REDACCIÓN	4.69	7.00	67.03%
8	EMPATÍA	3.68	6.00	61.27%



### ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

#### INICIATIVA

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.06 **Porcentaje:** 100.92%

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.

#### RAZONAMIENTO VERBAL

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.03 **Porcentaje:** 100.51%

Incluye un consolidado de razonamiento verbal. Capacidad para comprender y expresar las palabras.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado es un buen orador, su mensaje tiene el poder de persuadir a los demás, conoce bien las normas de la lengua que habla y tiene inclinación por la lectura para enriquecer su léxico.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 5.51 **Porcentaje:** 91.76%

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.

#### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.80 **Porcentaje:** 79.96%

Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción al problema del cliente atendiendo sus necesidades.

##### Nivel en desarrollo.-

El evaluado se basa en sus conocimientos para diseñar una solución ante la problemática de un cliente, conoce el producto e incorpora servicios.

#### HABILIDAD GRAMATICAL

---

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.00 **Porcentaje:** 71.43%

#### **Cercano a la media**

Se trata de una persona que muestra un nivel **cercano a la media** en relación al grupo de referencia en USO DEL LENGUAJE, lo cual implica que es muy probable que tenga **alguna dificultad** para: Detectar errores sintácticos, de puntuación y uso de letras mayúsculas. A nivel operativo se desempeñará con **cierta dificultad** en trabajos que requieran: Escritura de oficios, informes, formularios, mensajes. A nivel ejecutivo se desempeñará con **cierta dificultad** en trabajos que requieran: Redacción de informes, revisión de la escritura de documentos, expresión coherente.

### **HABILIDAD ORTOGRÁFICA**

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 3.00 **Porcentaje:** 42.86%

#### **Muy bajo**

Se trata de una persona que muestra un nivel **muy bajo** en relación al grupo de referencia en ORTOGRAFÍA, lo cual implica que es muy probable que tenga **mucha dificultad** para: identificar errores en la escritura, manejar reglas ortográficas del idioma español, escritura adecuada. A nivel operativo se desempeñará con **mucha dificultad** en trabajos que requieran: Escritura de oficios, informes, formularios, mensajes. A nivel ejecutivo se desempeñará con **mucha dificultad** en trabajos que requieran: Redacción de informes, revisión de la escritura de documentos.

### **HABILIDADES DE REDACCIÓN**

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 4.69 **Porcentaje:** 67.03%

Comunicarse de manera efectiva por escrito con otras personas.

#### **Nivel en desarrollo.-**

El evaluado tiene la capacidad de expresarse en forma escrita, ya que cuenta con conocimientos gramaticales, ortográficos y de redacción. Le falta interés por saber si el mensaje llegó de manera adecuada.

### **EMPATÍA**

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 3.68 **Porcentaje:** 61.27%

Darse cuenta de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan de esa manera.

#### **Nivel en desarrollo.-**

El evaluado tiende a comprender el punto de vista de los demás, sabe hacer preguntas que expliquen su conducta, está pendiente de las reacciones y la forma de pensar que manifiesta el resto.

---

