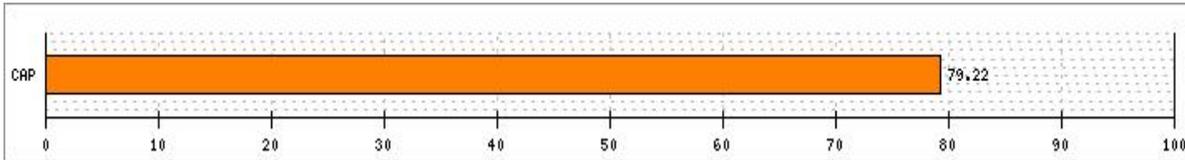


ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015

No. Identificación :	10342070
Nombres :	KETTY BETSABE
Apellidos :	BERROSPI VELASQUEZ
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	--
Area de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	1972-03-04



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.

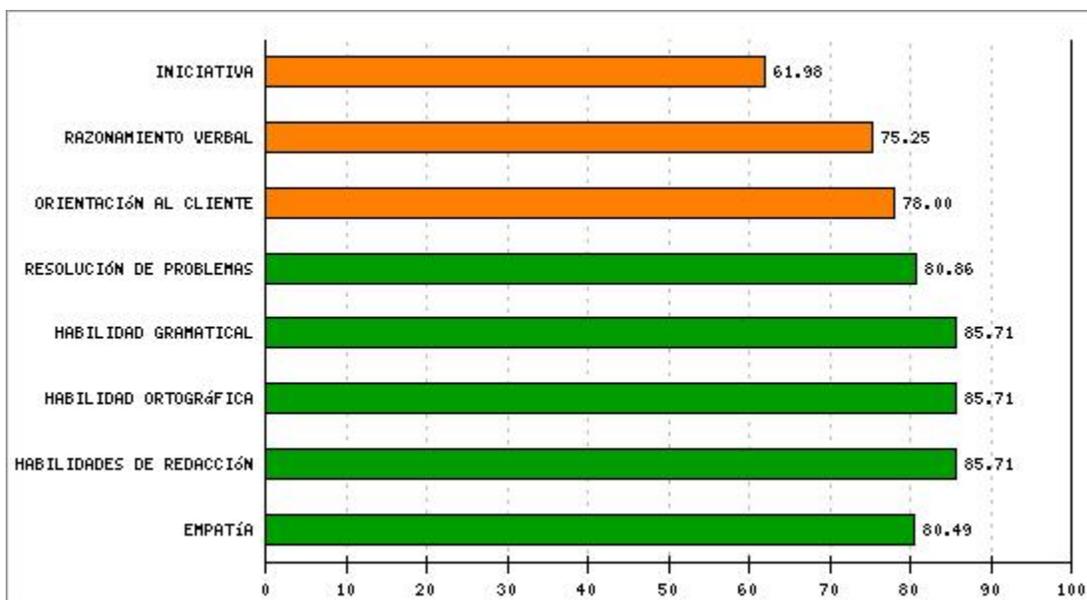
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	3.72	6.00
2	COGNITIVAS	4.52	6.00
3	COMERCIALES	4.77	6.00
4	COMUNICACIONALES	6.00	7.00
5	RELACIONALES	4.83	6.00

ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 INICIATIVA	3.72	6.00	61.98%
2 RAZONAMIENTO VERBAL	4.52	6.00	75.25%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.68	6.00	78.00%
4 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4.85	6.00	80.86%
5 HABILIDAD GRAMATICAL	6.00	7.00	85.71%
6 HABILIDAD ORTOGRÁFICA	6.00	7.00	85.71%
7 HABILIDADES DE REDACCIÓN	6.00	7.00	85.71%
8 EMPATÍA	4.83	6.00	80.49%





Interpretación de Competencias



ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 021015 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

INICIATIVA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.72 **Porcentaje:** 61.98%

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 en desarrollo.-

El evaluado tiene clara la situación de su empresa y es capaz de hacer propuestas acorde a los requerimientos o circunstancias. Analiza la situación y ve la forma de resolverla.

RAZONAMIENTO VERBAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.52 **Porcentaje:** 75.25%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado comprende e interpreta bien los mensajes verbales o escritos que recibe, los expresa de manera apropiada. Tiene conocimientos de las normas gramaticales de la lengua que habla.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.68 **Porcentaje:** 78.00%

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.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.85 **Porcentaje:** 80.86%

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:** 6.00 **Porcentaje:** 85.71%

Sobre la media

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

HABILIDAD ORTOGRÁFICA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.00 **Porcentaje:** 85.71%

Sobre la media

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

HABILIDADES DE REDACCIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.00 **Porcentaje:** 85.71%

Comunicarse de manera efectiva por escrito con otras personas.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene buena capacidad de expresión, transmite en forma escrita (palabras, frases, oraciones o textos) sus ideas, sentimientos, experiencias o conocimientos. Es un buen comunicador y puede ocupar cargos que tengan que ver con el manejo de personas.

EMPATÍA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.83 **Porcentaje:** 80.49%

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.
