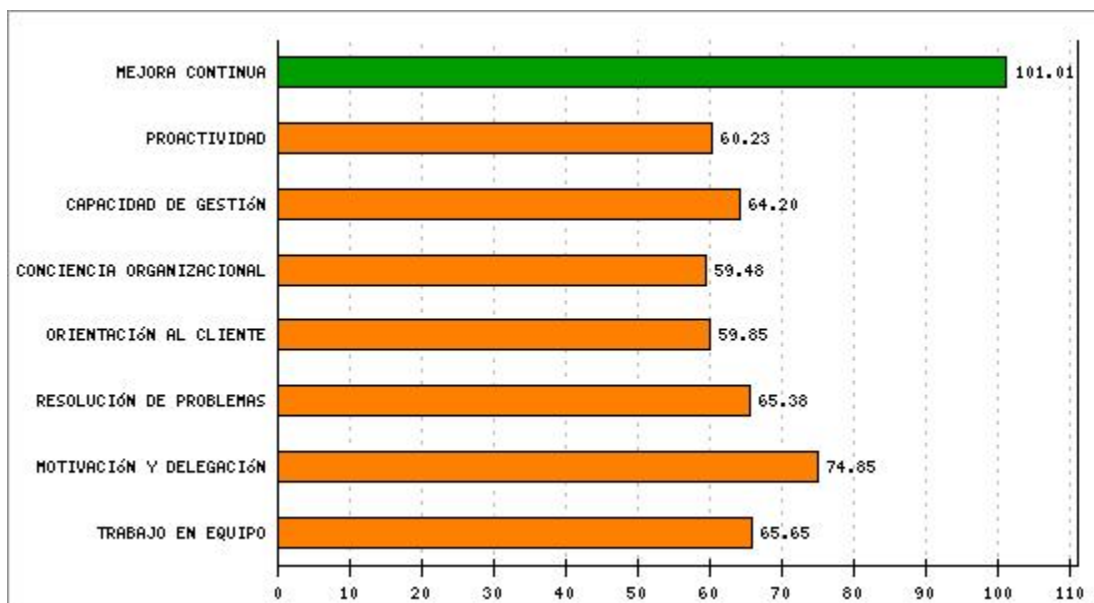


PROCESO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	MEJORA CONTINUA	9.09	9.00	101.01%
2	PROACTIVIDAD	4.82	8.00	60.23%
3	CAPACIDAD DE GESTIÓN	5.14	8.00	64.20%
4	CONCIENCIA ORGANIZACIONAL	4.76	8.00	59.48%
5	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.98	10.00	59.85%
6	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5.88	9.00	65.38%
7	MOTIVACIÓN Y DELEGACIÓN	5.99	8.00	74.85%
8	TRABAJO EN EQUIPO	5.25	8.00	65.65%





Interpretación de Competencias

PROCESO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



MEJORA CONTINUA

Valor Requerido: 9.00 **Valor Obtenido:** 9.09 **Porcentaje:** 101.01%

Capacidad para llevar a cabo las actividades, funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo bajo estándares de actualización y calidad.

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene un alto nivel en cuanto a la calidad en el trabajo que realiza. Se esmera constantemente por mejorar la efectividad de las tareas asignadas a su cargo. Está actualizado en los conocimientos referentes a su área o especialidad. Se interesa por involucrarse en la solución de situaciones o casos complejos.

PROACTIVIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.82 **Porcentaje:** 60.23%

Habilidad de fijarse objetivos de desempeño por encima de lo normal con iniciativa y dinamismo.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado no muestra temor a los cambios, puesto que está preparado para los acontecimientos, procura ser positivo y propositivo en todo momento y circunstancia. Está presto a colaborar en la búsqueda de soluciones. Requiere validación y aprobación de sus propuestas para confirmar si cumple con lo que la empresa espera de él/ella.

CAPACIDAD DE GESTIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.14 **Porcentaje:** 64.20%

Capacidad de establecer objetivos y prioridades, realizando seguimiento de la evolución en la ejecución.

Nivel desarrollado.-

El evaluado está atento a asignar de forma adecuada y oportuna las funciones de sus colaboradores, basándose en sus conocimientos y competencias, sabe propiciar diálogos enriquecedores durante el proceso para valorar y motivar el nivel de desempeño que cada funcionario cumple.

CONCIENCIA ORGANIZACIONAL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.76 **Porcentaje:** 59.48%

Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la empresa donde se trabaja o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado identifica figuras claves en las relaciones empresariales y es capaz de utilizar esa influencia de manera informal si es necesario.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 10.00 **Valor Obtenido:** 5.98 **Porcentaje:** 59.85%

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: 9.00 **Valor Obtenido:** 5.88 **Porcentaje:** 65.38%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado puede construir soluciones que incluso involucren a terceros, ante un problema que tenga el cliente.

MOTIVACIÓN Y DELEGACIÓN

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.99 **Porcentaje:** 74.85%

Capacidad para motivar y dirigir a las personas, facilitando que se pongan en juego las capacidades y el potencial.

Nivel desarrollado.-

El evaluado asigna responsabilidades según las capacidades que tiene cada integrante de su equipo, aprovecha de las mismas para mejorar la productividad. Hace acompañamiento.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.25 **Porcentaje:** 65.65%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado es un referente para realizar trabajos de equipo, comparte responsabilidades y alienta a los demás a colaborar para cumplir los objetivos, propicia una valoración del buen clima laboral y de la importancia del compañerismo, dando ejemplo de espíritu de equipo. Resuelve conflictos que puedan darse dentro del grupo de trabajo.
