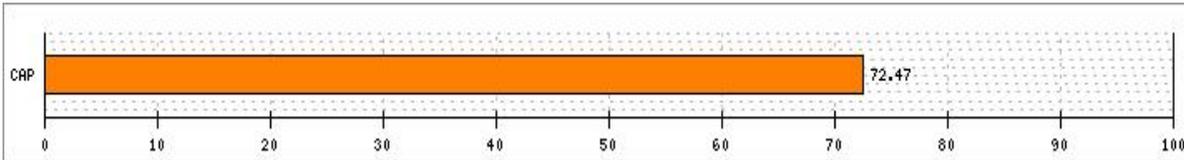


| | |
|-----------------------|----------------|
| No. Identificación : | 43630604 |
| Nombres : | MIGUEL ANGEL |
| Apellidos : | GAYOSO GALARZA |
| Dirección : | |
| Teléfono : | |
| Celular : | |
| Género : | MASCULINO |
| Estado Civil : | -- |
| Area de Estudio : | XXXX |
| Escolaridad : | XXXX |
| Fecha de Nacimiento : | 1986-06-14 |

ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 301115 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:

- 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.

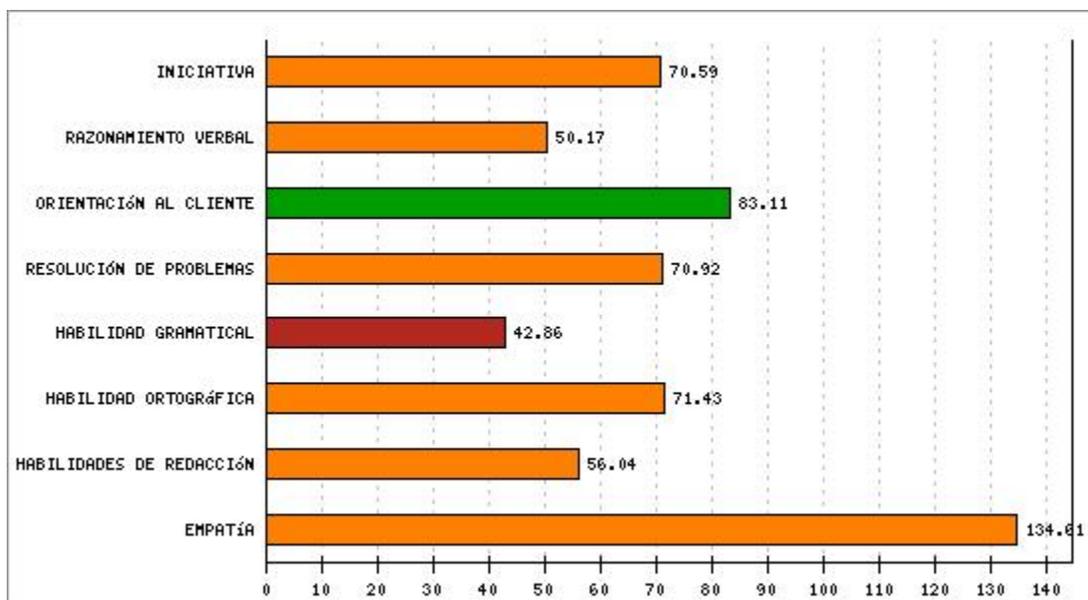
Análisis de Ejes de Comportamiento

| | Eje | Valor Obtenido | Valor Requerido |
|---|------------------|----------------|-----------------|
| 1 | ACTITUDINALES | 4.24 | 6.00 |
| 2 | COGNITIVAS | 3.01 | 6.00 |
| 3 | COMERCIALES | 4.62 | 6.00 |
| 4 | COMUNICACIONALES | 3.97 | 7.00 |
| 5 | RELACIONALES | 8.08 | 6.00 |

ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 301115

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

| Competencia | Valor Obtenido | Valor Requerido | Cumplimiento % |
|----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1 INICIATIVA | 4.24 | 6.00 | 70.59% |
| 2 RAZONAMIENTO VERBAL | 3.01 | 6.00 | 50.17% |
| 3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE | 4.99 | 6.00 | 83.11% |
| 4 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | 4.26 | 6.00 | 70.92% |
| 5 HABILIDAD GRAMATICAL | 3.00 | 7.00 | 42.86% |
| 6 HABILIDAD ORTOGRÁFICA | 5.00 | 7.00 | 71.43% |
| 7 HABILIDADES DE REDACCIÓN | 3.92 | 7.00 | 56.04% |
| 8 EMPATÍA | 8.08 | 6.00 | 134.61% |





Interpretación de Competencias



ESPECIALISTA DE ATENCION AL CLIENTE 301115 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

INICIATIVA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.24 **Porcentaje:** 70.59%

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.-

Posee una percepción no tan clara de la situación de su empresa y solamente es capaz de hacer propuestas acorde a los requerimientos o circunstancias, no va más allá.

RAZONAMIENTO VERBAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.01 **Porcentaje:** 50.17%

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:** 4.99 **Porcentaje:** 83.11%

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 se conforma con ofrecer al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, a pesar de estar de acuerdo en que las acciones de la compañía deben estar orientadas hacia ellos. Le hace falta interesarse en personalizar su servicio y en mostrarse más amable y diligente.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.26 **Porcentaje:** 70.92%

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:** 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 USO DEL LENGUAJE, lo cual implica que es muy probable que tenga mucha dificultad para: Detectar errores sintácticos, de puntuación y uso de letras mayúsculas. 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, expresión coherente.

HABILIDAD ORTOGRÁFICA

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 ORTOGRAFÍA, lo cual implica que es muy probable que tenga **alguna dificultad** para: identificar errores en la escritura, manejar reglas ortográficas del idioma español, escritura adecuada. 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.

HABILIDADES DE REDACCIÓN

Valor Requerido: 7.00 Valor Obtenido: 3.92 Porcentaje: 56.04%

Comunicarse de manera efectiva por escrito con otras personas.

Nivel en desarrollo.-

Demuestra alguna capacidad de expresarse en forma escrita, ya que cuenta con conocimientos medios gramaticales, ortográficos y de redacción. El receptor del mensaje puede tener algo de confusión sobre lo escrito. Adicionalmente, puede ser que se le pasen faltas ortográficas.

EMPATÍA

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 8.08 Porcentaje: 134.61%

Darse cuenta de las emociones de los demás, comprender por qué reaccionan de esa manera y sentir o pensar como ellos.

Nivel muy desarrollado.-

Tiene una gran habilidad para comprender a los demás, poniéndose en su lugar y modificando su conducta si es necesario, para poder ver desde su punto de vista y apoyarlos en la resolución de problemas. Su conducta siempre está enmarcada en los lineamientos de la organización.
