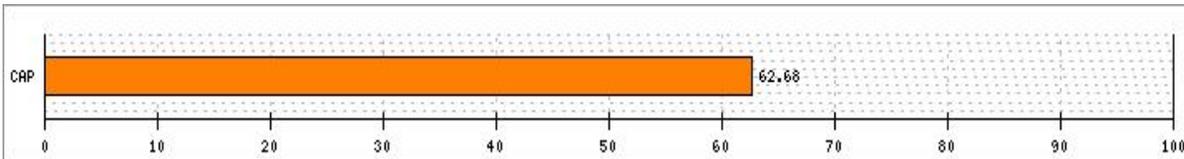


ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| No. Identificación : | 26685339 |
| Nombres : | ROSA RAQUEL |
| Apellidos : | ARCE CUEVA |
| Dirección : | JR SAN SEBASTIAN 355 |
| Teléfono : | 076635086 |
| Celular : | 976211618 |
| Género : | FEMENINO |
| Estado Civil : | SOLTERO |
| Área de Estudio : | CONTABILIDAD / AUDITORÍA |
| Escolaridad : | UNIVERSITARIO |
| Fecha de Nacimiento : | 1966-10-31 |



Los resultados de las evaluaciones muestran que existe una **brecha** entre lo que el puesto requiere y las competencias que posee al momento el evaluado.

Los resultados indican que probablemente la persona evaluada **de vez en cuando** muestra las competencias requeridas, con una tendencia a ser poco frecuente; sin embargo, si lo decide, podría desarrollar las competencias que el puesto requiere, caso contrario, posiblemente necesita ser cambiado o considerado para otra posición.

ES DESARROLLABLE 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 puede **estar por desarrollar** 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.
- El desempeño de 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 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 recursos humanos en la empresa.

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 del CAP.

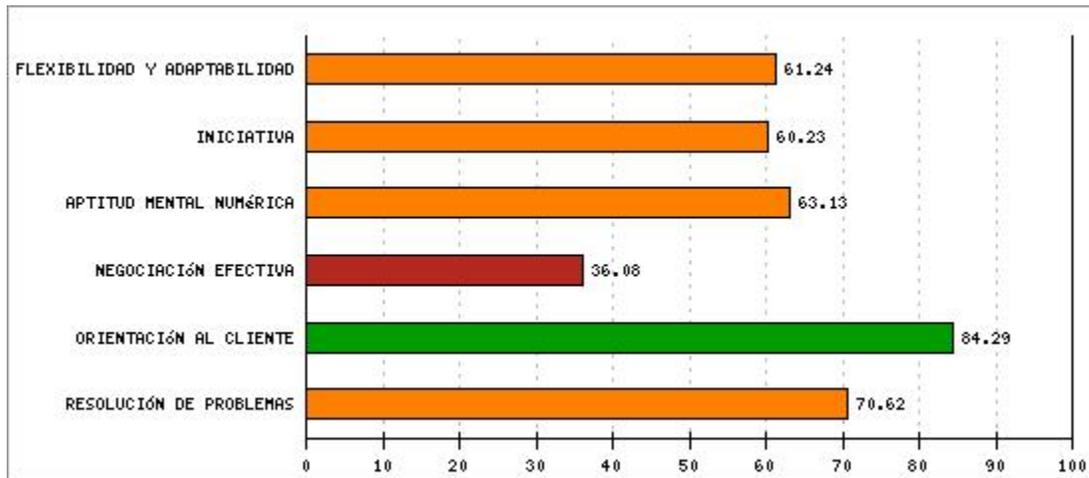
Análisis de Ejes de Comportamiento

| | Eje | Valor Obtenido | Valor Requerido |
|---|---------------|----------------|-----------------|
| 1 | ACTITUDINALES | 3.34 | 5.50 |
| 2 | COGNITIVAS | 5.05 | 8.00 |
| 3 | COMERCIALES | 3.94 | 6.33 |

ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

| Competencia | Valor Obtenido | Valor Requerido | Cumplimiento % |
|--------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD | 3.06 | 5.00 | 61.24% |
| 2 INICIATIVA | 3.61 | 6.00 | 60.23% |
| 3 APTITUD MENTAL NUMÉRICA | 5.05 | 8.00 | 63.13% |
| 4 NEGOCIACIÓN EFECTIVA | 2.53 | 7.00 | 36.08% |
| 5 ORIENTACIÓN AL CLIENTE | 5.06 | 6.00 | 84.29% |
| 6 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | 4.24 | 6.00 | 70.62% |



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 3.06 **Porcentaje:** 61.24%

Facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto.

Nivel en desarrollo.-

Se le dificulta aceptar de buen modo las disposiciones de cambio, pero podría adaptarse y ser flexible cuando es sumamente necesario. Requiere de herramientas que le apoyen en el cambio y toda la información al respecto.

INICIATIVA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 3.61 **Porcentaje:** 60.23%

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.

APTITUD MENTAL NUMÉRICA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.05 **Porcentaje:** 63.13%

Incluye el razonamiento numérico. Resolver con acierto y rapidez problemas cuantitativos.

Nivel desarrollado.-

Tiene un buen razonamiento lógico matemático. Es hábil para realizar cálculos numéricos. Analiza bien los factores, datos o variables de un problema.

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 2.53 **Porcentaje:** 36.08%

Es la capacidad de lograr el máximo beneficio para sí mismo o para la organización frente a una negociación.

Nivel en desarrollo

Al evaluado en algo se le dificulta defender los intereses de la organización. Si bien, procura que el cierre de la negociación salga a su favor no siempre cumple su cometido. Le hace falta preocuparse en adquirir conocimientos para ponerlos en práctica cuando sea momento de cerrar un negocio.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.06 **Porcentaje:** 84.29%

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

Nivel desarrollado.-

El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente, puesto que, está pendiente de preguntar sus necesidades y anticiparse a solucionarlas. Procura enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, de esta manera consigue fidelizarlo.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.24 **Porcentaje:** 70.62%

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.
