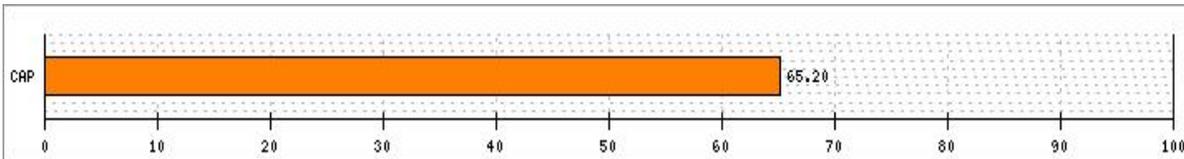


ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO

No. Identificación :	19687
Nombres :	MARIBEL MARLENI
Apellidos :	QUIROZ SANGAY
Dirección :	PROLONGACION SAN MARTIN A-156
Teléfono :	
Celular :	976017678
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Área de Estudio :	SOCIOLOGÍA
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1989-04-15



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.

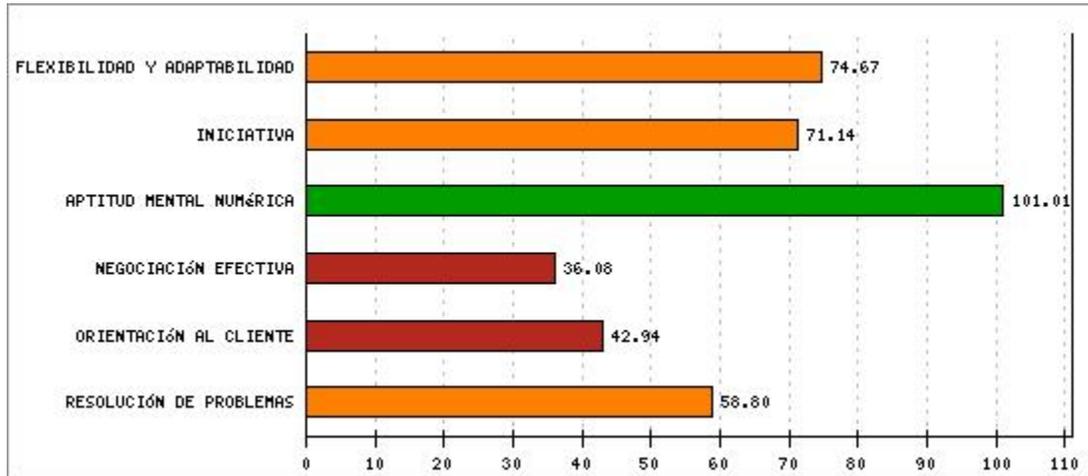
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.00	5.50
2	COGNITIVAS	8.08	8.00
3	COMERCIALES	2.88	6.33

ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	3.73	5.00	74.67%
2 INICIATIVA	4.27	6.00	71.14%
3 APTITUD MENTAL NUMÉRICA	8.08	8.00	101.01%
4 NEGOCIACIÓN EFECTIVA	2.53	7.00	36.08%
5 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	2.58	6.00	42.94%
6 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3.53	6.00	58.80%





Interpretación de Competencias
ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO
ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 5.00 Valor Obtenido: 3.73 Porcentaje: 74.67%

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: 4.27 Porcentaje: 71.14%

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: 8.08 Porcentaje: 101.01%

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

Nivel muy desarrollado.-

Tiene una gran capacidad de razonamiento numérico, su pensamiento es lógico analítico, lo cual indica que puede resolver problemas numéricos, este nivel es apropiado para personas del área financiera. Es rápido y preciso en sus cálculos matemáticos.

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:** 2.58 **Porcentaje:** 42.94%

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:** 3.53 **Porcentaje:** 58.80%

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.
