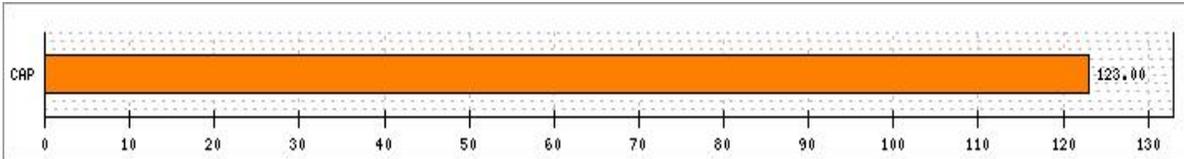


ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO

No. Identificación :	72097719
Nombres :	ROSSI
Apellidos :	CASTRO MORA
Dirección :	URB. MANUEL PRADO AV. MACHUPICCHU N-1
Teléfono :	
Celular :	989718088
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	COMUNICACIÓN SOCIAL
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1992-02-19

ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado **MUESTRA COMPETENCIAS MÁS ALTAS DE LO REQUERIDO**. Si bien podría ejecutar aquello que se requiere, es importante considerar que necesitará retos y rápida promoción para mantener su buen nivel de motivación. El evaluado podrá aportar mucho a su puesto, pero si no obtiene el desarrollo personal es probable que busque diferentes alternativas o que se desmotive tanto que puede mostrar un ineficiente desempeño.

ESTÁ SOBRECALIFICADO 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 **ser extracompetente** en los siguientes aspectos relacionados a su contexto laboral:

- El área o ámbito general dentro del cual se desenvuelve 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.
- 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 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.

También se debe considerar si el perfil de cargo está bien definido y acorde a la realidad ya que: si muchos evaluados de un proceso muestran su CAP en este nivel, se debería replantear dicho perfil.

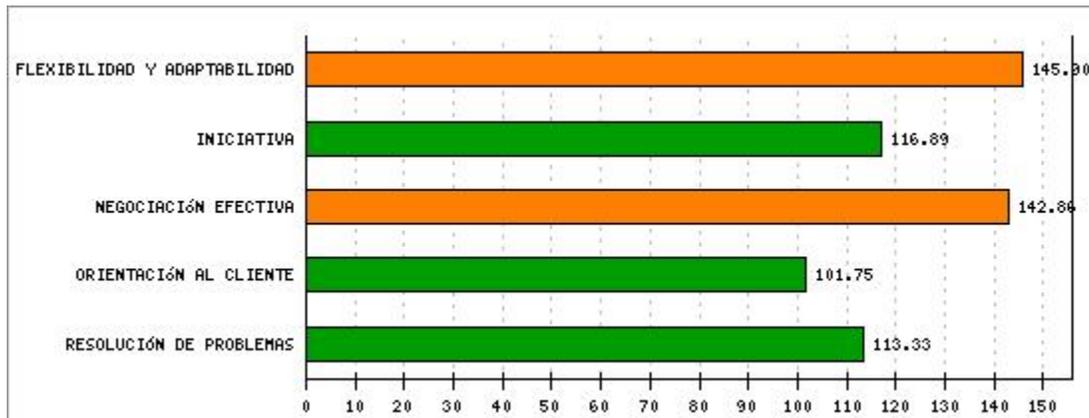
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	7.15	5.50
2	COMERCIALES	7.63	6.33

ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	7.30	5.00	145.90%
2 INICIATIVA	7.01	6.00	116.89%
3 NEGOCIACIÓN EFECTIVA	10.00	7.00	142.86%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	6.10	6.00	101.75%
5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	6.80	6.00	113.33%



ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - JUNIO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 7.30 **Porcentaje:** 145.90%

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

Nivel muy desarrollado.-

Demuestra adaptabilidad óptima y rápida frente a los cambios de su contexto laboral. Es muy flexible en sus acciones o formas de pensar si eso apoya su crecimiento profesional o al cumplimiento de metas organizacionales. Propone los cambios que ameriten tanto a nivel personal como grupal o institucional, sabe como adaptarse a esos cambios pues prevé las situaciones.

INICIATIVA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 7.01 **Porcentaje:** 116.89%

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 muy desarrollado.-

El evaluado muestra excelente iniciativa al momento de plantear soluciones o propuestas ante un problema o situación compleja, en lo común es el primero en participar y actuar en el planteamiento de alternativas. Prevé situaciones futuras, por ello crea planes de contingencia. Es un referente para los demás.

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 10.00 **Porcentaje:** 142.86%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene la habilidad de cerrar negociaciones con las condiciones a su favor, diseña estrategias y metodologías de modo que la utilización de herramientas apunten hacia sus intereses. Tiene mucha habilidad para evitar los factores negativos y consigue resultados satisfactorios para sus aspiraciones. Muestra que está mejor preparado y cuenta con más conocimientos, sabe planificar asignándose tiempos, asume riesgos, está dispuesto a dialogar, sabe que así podrá negociar mejor

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.10 **Porcentaje:** 101.75%

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:** 6.80 **Porcentaje:** 113.33%

Es la capacidad de brindar soluciones prácticas y ágiles a los problemas de los clientes, atendiendo sus necesidades.

Nivel desarrollado.-

El evaluado puede construir soluciones que incluso involucren a terceros, ante un problema que surja en el cliente. Con cierta frecuencia muestra habilidad para indagar las causas que originaron el problema y de igual manera encuentra alternativas de solución, aunque no siempre cuenta con la ideal; busca tener un buen conocimiento del producto y de lo que ofrece el mercado; podría ser que además tenga una red de contactos que podrían ser útiles cuando se requiera apoyo ante alguna dificultad.
