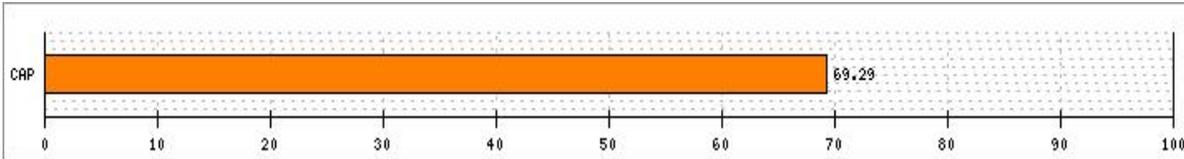


ASESOR DE VENTA CONTACT CENTER - SOAT

No. Identificación :	44122293
Nombres :	DELIA VANESSA
Apellidos :	BARRAZA SALIRROSAS
Dirección :	JR JOSE SALAS N° 134 - URB ORBEA - MAGDALENA DEL MAR
Teléfono :	
Celular :	940546445
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	TECNICO
Escolaridad :	SECUNDARIA COMPLETA
Fecha de Nacimiento :	1987-02-22



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.

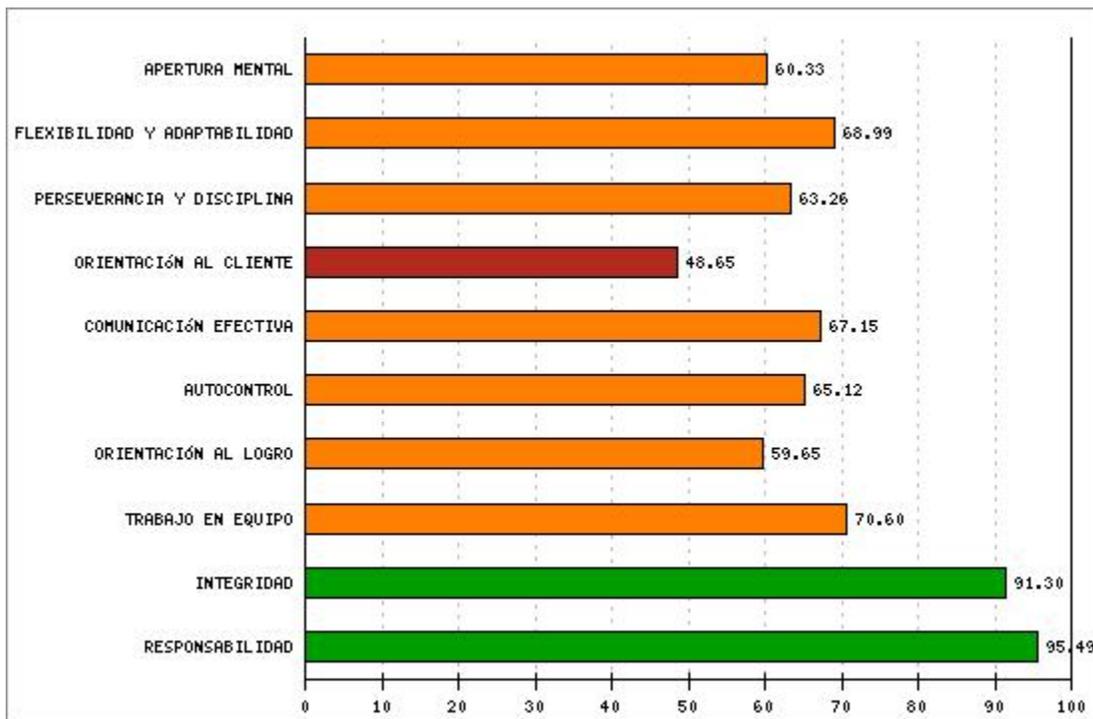
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	4.93	7.67
2	COMERCIALES	3.89	8.00
3	COMUNICACIONALES	5.37	8.00
4	EMOCIONALES	5.21	8.00
5	LIDERAZGO	4.77	8.00
6	RELACIONALES	4.94	7.00

ASESOR DE VENTA CONTACT CENTER - SOAT ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	APERTURA MENTAL	4.22	7.00	60.33%
2	FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.52	8.00	68.99%
3	PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA	5.06	8.00	63.26%
4	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.89	8.00	48.65%
5	COMUNICACIÓN EFECTIVA	5.37	8.00	67.15%
6	AUTOCONTROL	5.21	8.00	65.12%
7	ORIENTACIÓN AL LOGRO	4.77	8.00	59.65%
8	TRABAJO EN EQUIPO	4.94	7.00	70.60%
9	INTEGRIDAD	7.30	8.00	91.30%
10	RESPONSABILIDAD	6.68	7.00	95.49%





Interpretación de Competencias

ASESOR DE VENTA CONTACT CENTER - SOAT ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



APERTURA MENTAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.22 **Porcentaje:** 60.33%

Capacidad de aceptar otros puntos de vista, creencias o comportamientos y si es preciso modificarlos para sí mismo para una mejor adaptación a la realidad.

Nivel en desarrollo.-

Tiene algo de predisposición para mantener una actitud flexible y tolerante, pero no es suficiente. Le cuesta trabajo adaptarse a cambios y solicita argumentos ante las opiniones de los demás, más aún, si las creencias van en contra de las suyas, así mismo, estaría dispuesto a trabajar en equipo siempre y cuando su grupo de trabajo sea de su preferencia.

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.52 **Porcentaje:** 68.99%

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

Nivel desarrollado.-

Procura adaptarse adecuadamente a los diferentes contextos y apoya para que los demás lo hagan también. En ocasiones, encuentra los aspectos positivos del cambio y deja que eso lo motive. Se instrumenta apropiadamente en el nuevo contexto laboral.

PERSEVERANCIA Y DISCIPLINA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.06 **Porcentaje:** 63.26%

Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable y continua para alcanzar sus metas.

Nivel desarrollado.-

No muestra temor frente a los retos importantes, sabe manejar situaciones con paciencia y constancia. No se da por vencido con facilidad, aunque a veces es tentado a no ser tan disciplinado.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 3.89 **Porcentaje:** 48.65%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.37 **Porcentaje:** 67.15%

Es la capacidad para comprender y expresar ideas en palabras, oraciones, textos y relaciones de los mismos.

Nivel desarrollado.-

El evaluado tiene buena habilidad de comprender a los demás y a la vez transmitir sus ideas. Tiene claros sus pensamientos al momento de expresarse ante otras personas. Utiliza el lenguaje verbal, escrito o corporal adecuado, dependiendo de las circunstancias. Maneja bien las reuniones ya que es un buen interlocutor. Pocas veces, puede tener malentendidos.

AUTOCONTROL

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.21 **Porcentaje:** 65.12%

Capacidad de dominarse a sí mismo. Es decir, es la habilidad de controlar sus propias emociones.

Nivel desarrollado.-

Mantiene su control aunque no tanto en situaciones críticas. Se toma su tiempo para poner en práctica técnicas de control emocional . Intenta mantener la compostura y la imagen.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.77 **Porcentaje:** 59.65%

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con objetivos estratégicos, evidenciando una motivación muy fuerte para hacerlo.

Nivel en desarrollo.-

A veces no logra alcanzar los objetivos establecidos a pesar de demostrar cierto entusiasmo. Le hace falta mayor perseverancia para motivar a su equipo de trabajo hacia el mejoramiento y calidad del servicio.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.94 **Porcentaje:** 70.60%

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

Nivel en desarrollo.-

Podría trabajar en equipo siempre y cuando se lo proponga pero le cuesta tomar en cuenta la opinión de los demás. Su preferencia es la de trabajar solo y esto podría dificultar la obtención de resultados de un equipo.

INTEGRIDAD

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 7.30 **Porcentaje:** 91.30%

Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Las acciones son coherentes con lo que dice.

Nivel muy desarrollado.-

Tiene un alto nivel en su escala de valores y actúa en consecuencia. Demuestra ética profesional y moral en todo momento. Su conducta es intachable y se convierte en un referente de integridad para los demás.

RESPONSABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.68 **Porcentaje:** 95.49%

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas, la tarea asignada está primero.

Nivel desarrollado.-

Trabaja con responsabilidad con resultados óptimos y dentro del límite de tiempo establecido. Su responsabilidad con su trabajo es un aporte para la consecución de objetivos.
