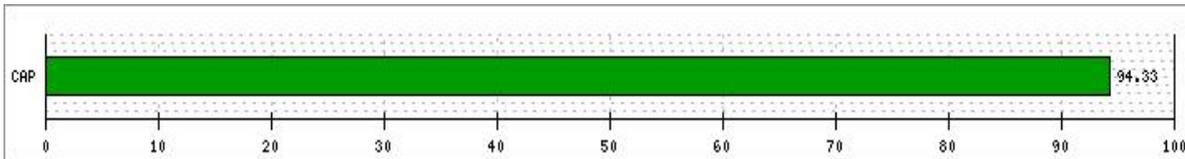


**TELEOPERADOR SERVICIO AL CLIENTE**

No. Identificación :	43466100
Nombres :	GIOVANA
Apellidos :	PIZARRO CASTRO
Dirección :	JR. GARCIA VILLON S/N TORRE R DPTO. 501
Teléfono :	3271447
Celular :	894712634
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Area de Estudio :	MARKETING / COMERCIALIZACIÓN
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1986-01-18

### TELEOPERADOR SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



El evaluado se encuentra dentro del rango **RECOMENDABLE** según el coeficiente de adecuación al puesto (CAP). Esto quiere decir que, cuenta con las competencias requeridas para el cargo o posición por competencias que se ha definido en perfil del cargo.

#### ES 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 puede **ser competente** 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.
- Desempeñar 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.

El perfil evaluado para el cargo coincide con las competencias que manifiesta el individuo, a través de los resultados de la batería de test psicológicos aplicados; éstas competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) le pueden apoyar en el desarrollo del trabajo a su cargo. Se recomienda que se dé enfoque en los aspectos positivos con el objeto de motivar al evaluado a explorar sus talentos y a desarrollarlos en el trabajo. Se debe asignar el tiempo de trabajo orientado a aprovechar al máximo sus competencias, de modo que, la aplicación práctica de las mismas le permitan desarrollar un alto rendimiento y se sienta a gusto en las tareas a su cargo.

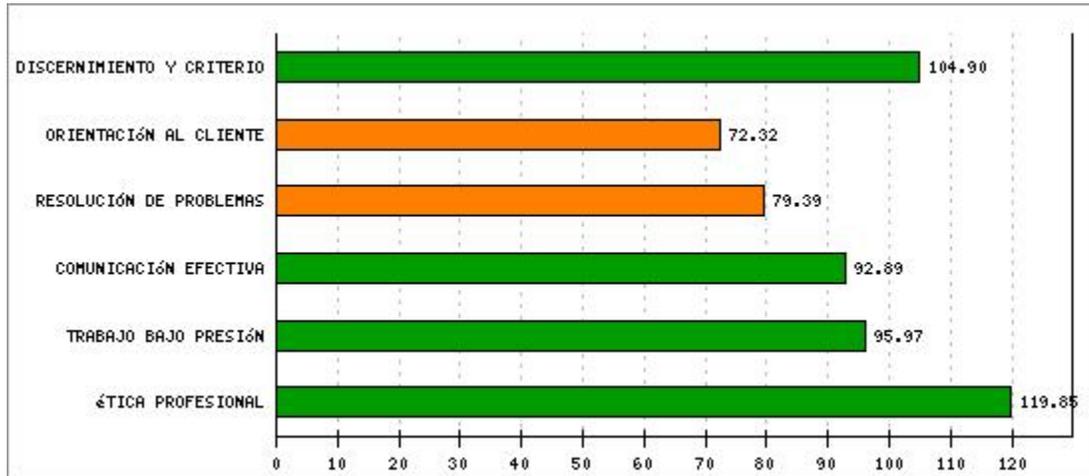
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

## Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COGNITIVAS	6.29	6.00
2	COMERCIALES	5.31	7.00
3	COMUNICACIONALES	6.50	7.00
4	EMOCIONALES	5.76	6.00
5	VALORES	8.39	7.00

### TELEOPERADOR SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 DISCERNIMIENTO Y CRITERIO	6.29	6.00	104.90%
2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.06	7.00	72.32%
3 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5.56	7.00	79.39%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.50	7.00	92.89%
5 TRABAJO BAJO PRESIÓN	5.76	6.00	95.97%
6 ÉTICA PROFESIONAL	8.39	7.00	119.85%



#### DISCERNIMIENTO Y CRITERIO

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 6.29 **Porcentaje:** 104.90%

Valorar los probables costos y beneficios de una acción potencial, y escoger la alternativa más adecuada.

##### Nivel desarrollado.-

El evaluado conoce muy bien a los clientes externos e internos de su empresa y reconoce entre ellos los "poderes de influencia", de modo que puede identificar a quienes toman decisiones; con ello, puede discernir argumentadamente al momento de dar un juicio de valor. Aunque no siempre puede prever situaciones futuras que beneficien a unos o perjudiquen a otros.

#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.06 **Porcentaje:** 72.32%

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:** 7.00 **Valor Obtenido:** 5.56 **Porcentaje:** 79.39%

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.

#### COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 6.50 **Porcentaje:** 92.89%

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.

#### TRABAJO BAJO PRESIÓN

---

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 5.76 **Porcentaje:** 95.97%

Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

**Nivel desarrollado.-**

Procura seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo, presión psicológica, oposición o diversidad. Responde y trabaja con desempeño a pesar de las demandas exigentes del ambiente. Pocas veces, es susceptible de estresarse.

---

## ÉTICA PROFESIONAL

**Valor Requerido:** 7.00 **Valor Obtenido:** 8.39 **Porcentaje:** 119.85%

Capacidad para actuar teniendo presentes los principios y ética de la profesión en la actividad cotidiana.

**Nivel muy desarrollado.-**

Tiene muy claros los principios y valores que rigen su vida, sobre todo en el campo laboral pone en práctica éstos principios. Cumple con los códigos de ética de su profesión que muchas veces se establecen bajo juramento. Sus compañeros lo admiran como profesional.

---

