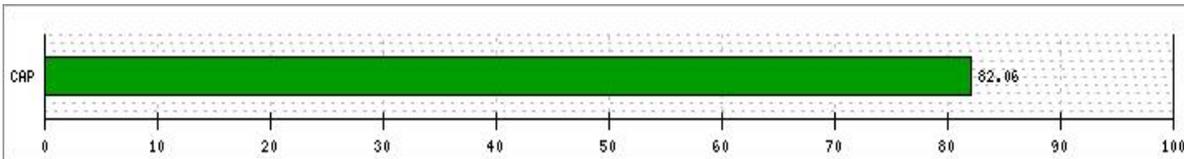


TELEOPERADOR SERVICIO AL CLIENTE

No. Identificación :	45451062
Nombres :	CYNTHIA MONICA
Apellidos :	LAZARO OSORIO
Dirección :	AV. JAVIER PRADO 7238. INTERIOR B14. ATE MAYORAZGO
Teléfono :	
Celular :	986488114
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	TRADUCCIÓN
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1988-05-15

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:

- 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 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.

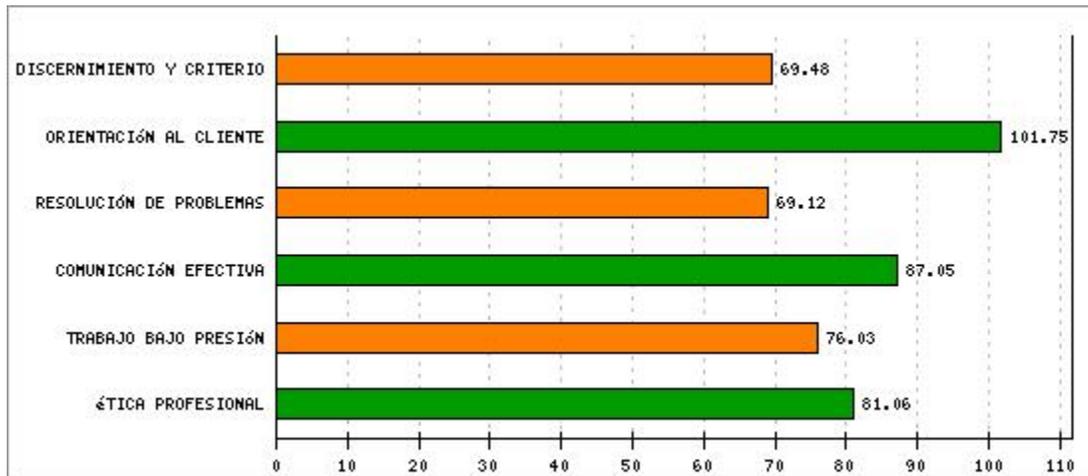
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COGNITIVAS	4.17	6.00
2	COMERCIALES	5.98	7.00
3	COMUNICACIONALES	6.09	7.00
4	EMOCIONALES	4.56	6.00
5	VALORES	5.67	7.00

TELEOPERADOR SERVICIO AL CLIENTE ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 DISCERNIMIENTO Y CRITERIO	4.17	6.00	69.48%
2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	7.12	7.00	101.75%
3 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4.84	7.00	69.12%
4 COMUNICACIÓN EFECTIVA	6.09	7.00	87.05%
5 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.56	6.00	76.03%
6 ÉTICA PROFESIONAL	5.67	7.00	81.06%



DISCERNIMIENTO Y CRITERIO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.17 **Porcentaje:** 69.48%

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

Nivel en desarrollo.-

Por momentos identifica a las personas, relaciones y situaciones de la empresa, no tiene por tanto, una clara conciencia organizacional. Razón por la cual, tiene algo de dificultad en discernir y emitir un criterio imparcial.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 7.12 **Porcentaje:** 101.75%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene la habilidad de averiguar con precisión las necesidades de los clientes hasta que se sientan satisfechos de su servicio, incluso supera sus expectativas. Logra que lo aprecien por su buen trato y cordialidad, además de valorar el "plus" que sabe brindarles, cualidades que los compromete y fideliza.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.84 **Porcentaje:** 69.12%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.09 **Porcentaje:** 87.05%

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:** 4.56 **Porcentaje:** 76.03%

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

Nivel en desarrollo.-

Se esfuerza mucho por mantener el auto control y su desempeño es algo inestable en situaciones que son presionantes. Se le dificulta, en algo, trabajar con eficacia en situaciones de mucha exigencia.

ÉTICA PROFESIONAL

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.67 **Porcentaje:** 81.06%

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

Nivel desarrollado.-

Muestra un comportamiento alineado con sus principios y ética profesional, es correcto en sus decisiones a nivel profesional, por ello se convierte en una persona confiable.
