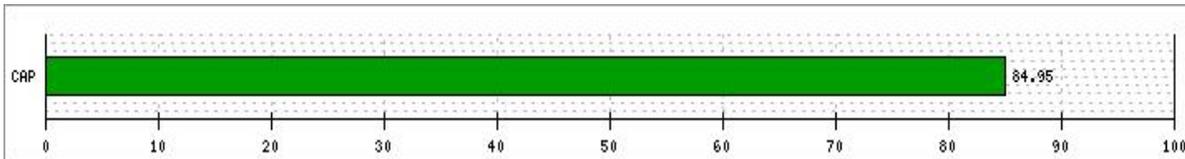


ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE - 2016

No. Identificación :	72415341
Nombres :	PAOLA
Apellidos :	SANCHEZ REYES
Dirección :	CALLE VIRGINIA CANDAMO DE LA PUENTE 233 URB PANDO SAN MIGUEL
Teléfono :	
Celular :	993515743
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	LICENCIADO
Fecha de Nacimiento :	1991-01-17

ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE - 2016 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.

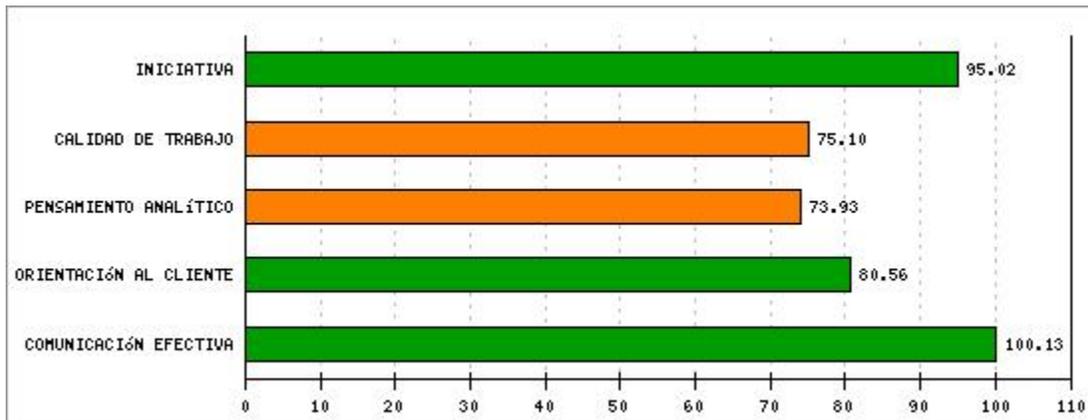
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	7.60	8.00
2	ADMINISTRATIVAS	5.26	7.00
3	COGNITIVAS	5.91	8.00
4	COMERCIALES	6.44	8.00
5	COMUNICACIONALES	8.01	8.00

ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE - 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 INICIATIVA	7.60	8.00	95.02%
2 CALIDAD DE TRABAJO	5.26	7.00	75.10%
3 PENSAMIENTO ANALÍTICO	5.91	8.00	73.93%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	6.44	8.00	80.56%
5 COMUNICACIÓN EFECTIVA	8.01	8.00	100.13%



ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE - 2016 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

INICIATIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 7.60 **Porcentaje:** 95.02%

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.

CALIDAD DE TRABAJO

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.26 **Porcentaje:** 75.10%

Es la excelencia en el trabajo a realizar. Implica exactitud, atención al detalle y conocimientos del área para presentar un trabajo con calidad.

Nivel desarrollado.-

Tiene interés en adquirir conocimientos de su área o especialidad y lo demuestra en resultado de su trabajo, optando por seguir capacitándose y aprender. Sus compañeros lo pueden ver como un referente en cuanto a los estándares de calidad con que suele presentar sus tareas; para lo que, con cierta frecuencia hace un seguimiento detallado de cada actividad o trabajo a su cargo, y espera lo mismo de los demás.

PENSAMIENTO ANALÍTICO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 5.91 **Porcentaje:** 73.93%

Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo y el tiempo. Se asocia con el análisis y la solución de problemas de tipo causa-efecto.

Nivel desarrollado.-

El evaluado identifica y relaciona datos numéricos, Identifica datos relevantes, resuelve adecuadamente problemas de razonamiento lógico. Se preocupa por analizar en detalle las partes de un todo. En ocasiones, puede demorarse en encontrar una solución a un problema difícil.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 6.44 **Porcentaje:** 80.56%

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.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 8.01 **Porcentaje:** 100.13%

Es la capacidad para comprender y expresar mensajes, ideas o palabras de manera clara y efectiva, ya sea verbalmente o de forma escrita.

Nivel muy desarrollado.-

Tiene un elevado nivel de expresión verbal y escrita. Coordina coherentemente sus ideas para expresarlas en palabras, oraciones o textos. Encuentra el momento y los medios oportunos para dar a conocer su información o mensaje. Posiblemente, maneja muy bien su lenguaje corporal (Postura corporal, mirada, entonación de voz). Su gran capacidad de comunicación le califican como una persona apta para transmitir políticas de la organización o comunicar a algún colaborador sobre algún aspecto en particular.
