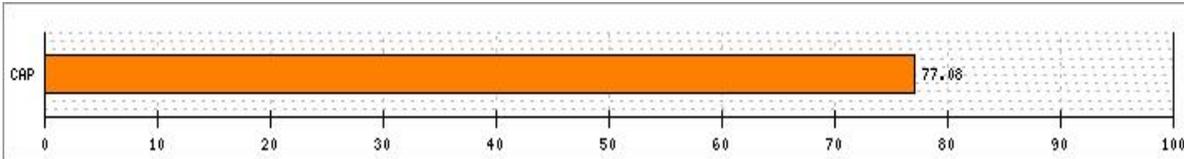


ANALISTA DE QUEJAS Y RECLAMOS - 20/02

No. Identificación :	45066093
Nombres :	MARTHA
Apellidos :	ALEGRIA
Dirección :	JR. PASEO DEL BOSQUE 519
Teléfono :	3720333
Celular :	976309068
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Área de Estudio :	ABOGACÍA / DERECHO / LEYES
Escolaridad :	ESTUDIANTE UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1988-03-15

ANALISTA DE QUEJAS Y RECLAMOS - 20/02 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



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.

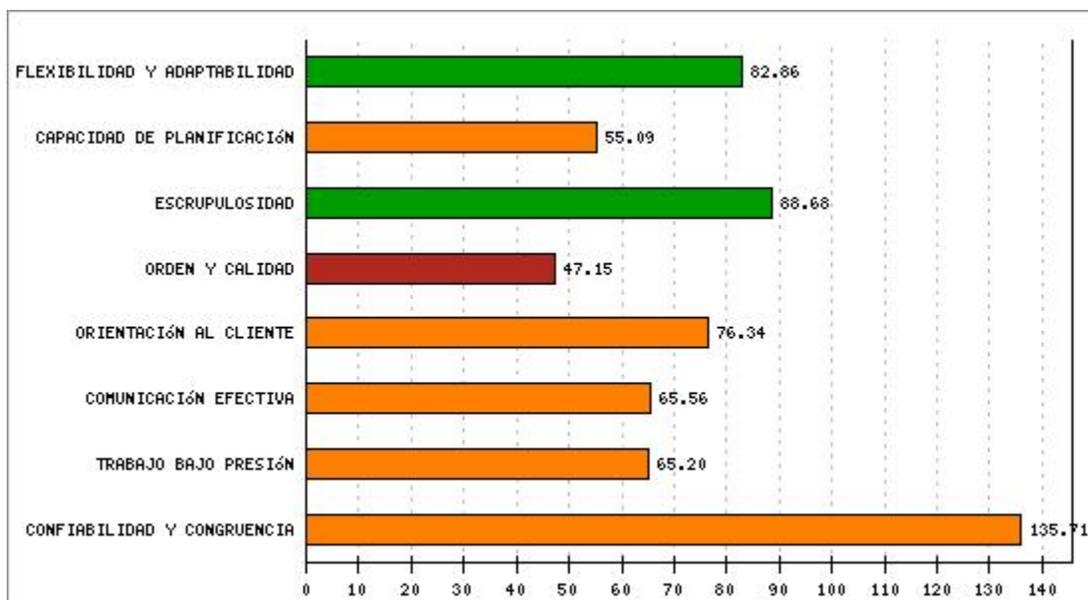
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	ACTITUDINALES	5.80	7.00
2	ADMINISTRATIVAS	4.45	7.00
3	COMERCIALES	5.34	7.00
4	COMUNICACIONALES	4.59	7.00
5	EMOCIONALES	4.56	7.00

ANALISTA DE QUEJAS Y RECLAMOS - 20/02 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	5.80	7.00	82.86%
2 CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN	3.86	7.00	55.09%
3 ESCRUPULOSIDAD	6.21	7.00	88.68%
4 ORDEN Y CALIDAD	3.30	7.00	47.15%
5 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.34	7.00	76.34%
6 COMUNICACIÓN EFECTIVA	4.59	7.00	65.56%
7 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.56	7.00	65.20%
8 CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA	9.50	7.00	135.71%



ANALISTA DE QUEJAS Y RECLAMOS - 20/02 ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.80 **Porcentaje:** 82.86%

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.

CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.86 **Porcentaje:** 55.09%

Es la capacidad de determinar claramente las metas y prioridades de su tarea, área y proyecto; estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado tiene la capacidad de coordinar un proyecto, determinando actividades prioritarias y estableciendo un cronograma y supervisión para la ejecución de las mismas.

ESCRUPULOSIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 6.21 **Porcentaje:** 88.68%

Capacidad de la persona que es precisa y cuidadosa al hacer o examinar una cosa y en el cumplimiento de los deberes.

Nivel desarrollado.-

Se apega al cumplimiento de sus tareas, sin pasar por alto ningún detalle y cumpliendo a cabalidad las reglas, invierte tiempo en el control de la calidad de su trabajo, por lo que debe tener en cuenta no descuidar el resto de actividades. Procura ser bien organizado y disciplinado y prudente en sus actuaciones.

ORDEN Y CALIDAD

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 3.30 **Porcentaje:** 47.15%

Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistente necesidad de entregar las tareas verificando la calidad de las mismas.

Nivel en desarrollo.-

Conoce las normas y procesos a seguir en su trabajo o área laboral y a veces los cumple con nivel de orden y calidad requerido. No siempre realiza un trabajo ordenado y a tiempo. Si se plantea estándares y metas de alto nivel se podría esforzar cada vez más por desarrollar orden y calidad de sus labores.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 5.34 **Porcentaje:** 76.34%

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: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.59 **Porcentaje:** 65.56%

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

Nivel en desarrollo.-

Es capaz de comunicarse de manera algo efectiva tanto en forma oral o escrita. A veces, puede tener malos entendidos ya que no siempre logra comunicar bien sus mensajes.

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 4.56 **Porcentaje:** 65.20%

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.

CONFIABILIDAD Y CONGRUENCIA

Valor Requerido: 7.00 **Valor Obtenido:** 9.50 **Porcentaje:** 135.71%

Determina la existencia de congruencia entre las acciones, comportamientos y el discurso.

Nivel muy desarrollado.-

Muestra coherencia entre lo que piensa, dice y hace en su vida cotidiana. El evaluado tiende a regirse por las normas éticas-morales establecidas por la sociedad. Tiende a ser cuidadoso, esmerado, preciso, pulcro y dedicado. Le gusta las cosas bien hechas, llegando a ser perfeccionista y detallista, además de ser muy confiable.
