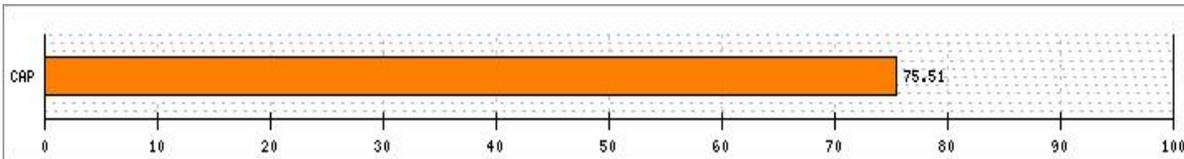


EJECUTIVA DE SERVICIO AL CLIENTE JUNIO

No. Identificación :	45377903
Nombres :	ROXANA
Apellidos :	LACHIRA YAMUNAUQUE
Dirección :	MZ CH5 LT31 EL INDIO
Teléfono :	349768
Celular :	983680973
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	UNION LIBRE
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1988-09-05

EJECUTIVA DE SERVICIO AL CLIENTE JUNIO 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.

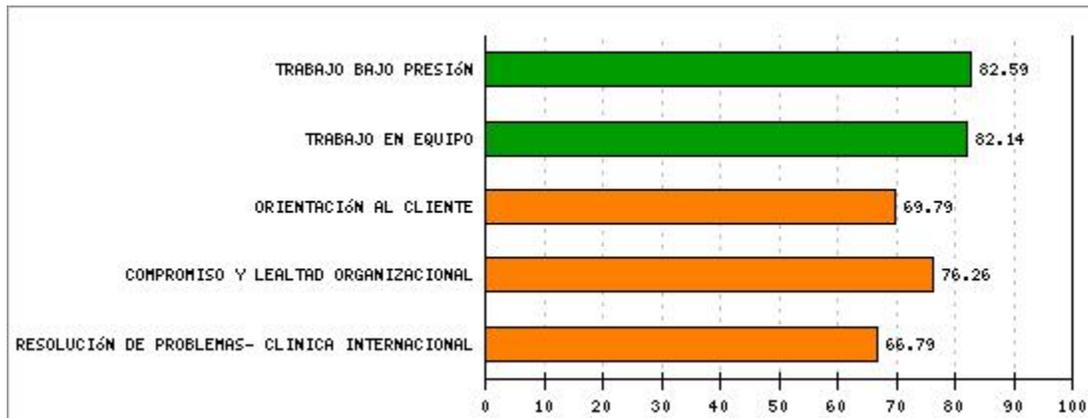
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COMERCIALES	4.10	6.00
2	RELACIONALES	4.93	6.00
3	EMOCIONALES	4.96	6.00
4	VALORES	4.58	6.00

EJECUTIVA DE SERVICIO AL CLIENTE JUNIO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.96	6.00	82.59%
2 TRABAJO EN EQUIPO	4.93	6.00	82.14%
3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.19	6.00	69.79%
4 COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL	4.58	6.00	76.26%
5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- CLINICA INTERNACIONAL	4.01	6.00	66.79%



EJECUTIVA DE SERVICIO AL CLIENTE JUNIO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.96 **Porcentaje:** 82.59%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado mantiene el auto-control y su desempeño es estable aún en situaciones de presión. Prioriza actividades, aunque le cuesta reaccionar con agilidad ante situaciones nuevas.

TRABAJO EN EQUIPO

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.93 **Porcentaje:** 82.14%

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

Nivel en desarrollo.-

El evaluado maneja relaciones laborales óptimas, es un mediador cuando surgen conflictos y toma en cuenta la opinión de todos cuando se trata de trabajar en equipo. Demuestra colaboración con otras áreas si así lo requieren.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.19 **Porcentaje:** 69.79%

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 considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal. Puede mostrarse como una persona con habilidades no tan desarrolladas en atención al cliente como por ejemplo empatía, cortesía, entre otras. Puede parecer un poco frío, y prefiere realizar tareas en las cuales no tenga que tratar directamente con el cliente interno o externo. El evaluado ofrece al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, no se interesa demasiado en personalizar su servicio y a pesar de ser educado, no se muestra amable.

COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.58 **Porcentaje:** 76.26%

Implica la voluntad de alinear los propios intereses y comportamientos con las necesidades y objetivos de la empresa.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado conoce lo suficiente acerca de la empresa como para instrumentar características específicas de la organización. Alcanza sus objetivos, aunque no siempre los relaciona con los empresariales o los del equipo.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- CLINICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.01 **Porcentaje:** 66.79% --

