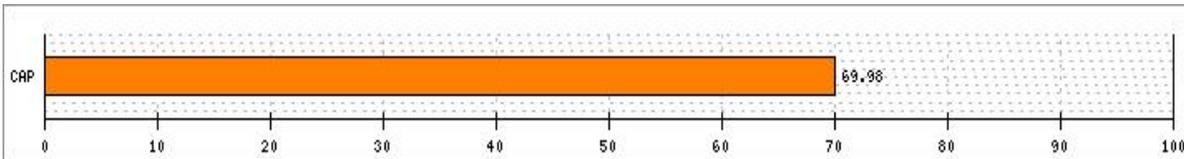


**EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - ABRIL**

No. Identificación :	72756610
Nombres :	YENIFFER
Apellidos :	MOGOLLON RUJEL
Dirección :	URB. MIRAFLORES MZ. M LOTE 14 CASTILLA PIURA
Teléfono :	969594583
Celular :	983615316
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	ADMINISTR./FINANZAS
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1991-06-11

### EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - ABRIL 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.

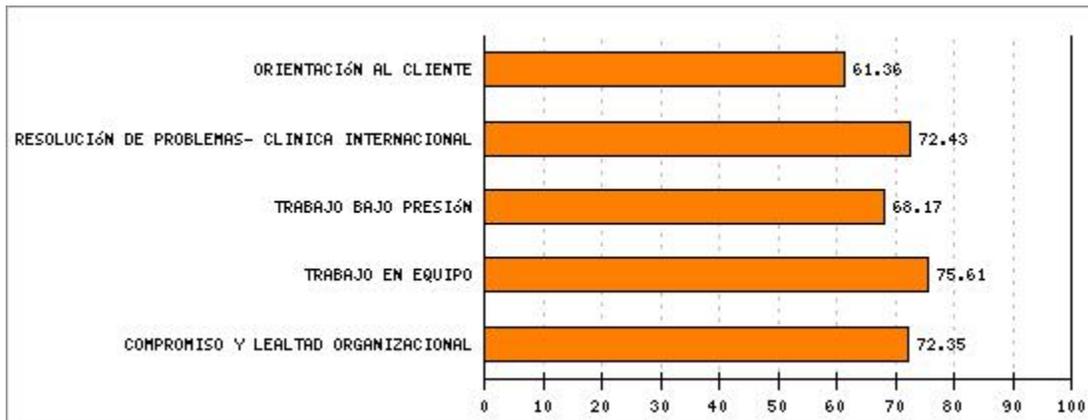
Finalmente es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo de CAP.

## Análisis de Ejes de Comportamiento

Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1 COMERCIALES	4.01	6.00
2 EMOCIONALES	4.09	6.00
3 RELACIONALES	4.54	6.00
4 VALORES	4.34	6.00

### EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - ABRIL ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	3.68	6.00	61.36%
2 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- CLINICA INTERNACIONAL	4.35	6.00	72.43%
3 TRABAJO BAJO PRESIÓN	4.09	6.00	68.17%
4 TRABAJO EN EQUIPO	4.54	6.00	75.61%
5 COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL	4.34	6.00	72.35%



#### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 3.68 **Porcentaje:** 61.36%

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 se conforma con ofrecer al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, a pesar de estar de acuerdo en que las acciones de la compañía deben estar orientadas hacia ellos. Le hace falta interesarse en personalizar su servicio y en mostrarse más amable y diligente.

#### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- CLINICA INTERNACIONAL

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.35 **Porcentaje:** 72.43%

**Nivel Medio.-** Frente a situaciones difíciles mantiene la calma, buscando la ayuda de su entorno para encontrar soluciones eficaces. Logra resolver problemas, de acuerdo a su experiencia previa y conocimientos de su entorno.

#### TRABAJO BAJO PRESIÓN

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.09 **Porcentaje:** 68.17%

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.

#### TRABAJO EN EQUIPO

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.54 **Porcentaje:** 75.61%

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

##### Nivel en desarrollo.-

Podría trabajar en equipo siempre y cuando se lo proponga pero le cuesta tomar en cuenta la opinión de los demás. Su preferencia es la de trabajar solo y esto podría dificultar la obtención de resultados de un equipo.

#### COMPROMISO Y LEALTAD ORGANIZACIONAL

**Valor Requerido:** 6.00 **Valor Obtenido:** 4.34 **Porcentaje:** 72.35%

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

##### Nivel en desarrollo.-

No se interesa por conocer lo suficiente acerca de la empresa como para instrumentar características específicas, cumplir con proyectos y alinear objetivos.

