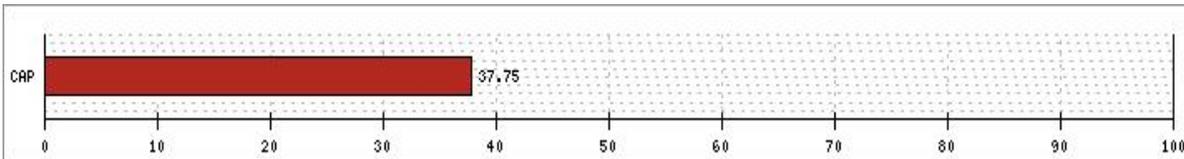


EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - AMBULATORIO PIURA

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| No. Identificación : | 45865779 |
| Nombres : | TESSY |
| Apellidos : | ZAPATA ZAPATA |
| Dirección : | MZ G2 - 06 ENACE IV ETAPA |
| Teléfono : | 361370 |
| Celular : | 997032672 |
| Género : | FEMENINO |
| Estado Civil : | SOLTERO |
| Area de Estudio : | SISTEMAS |
| Escolaridad : | TERCEARIO |
| Fecha de Nacimiento : | 1989-07-30 |

EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - AMBULATORIO PIURA ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO



Los resultados de las evaluaciones muestran que existe una **fuerte brecha** entre lo que el puesto requiere y las competencias que posee al momento el evaluado.

Los resultados no hablan mal de la persona, pero indican que sus competencias muy probablemente no son lo que el puesto requiere y posiblemente necesita ser cambiado o considerado para otra posición.

NO 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 **no 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 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 recursos humanos en la empresa.

También vale la pena revisar que el perfil de cargo esté bien definido, ya que si varias personas sacan un nivel así de bajo, podría significar que el perfil de cargo no refleje la realidad.

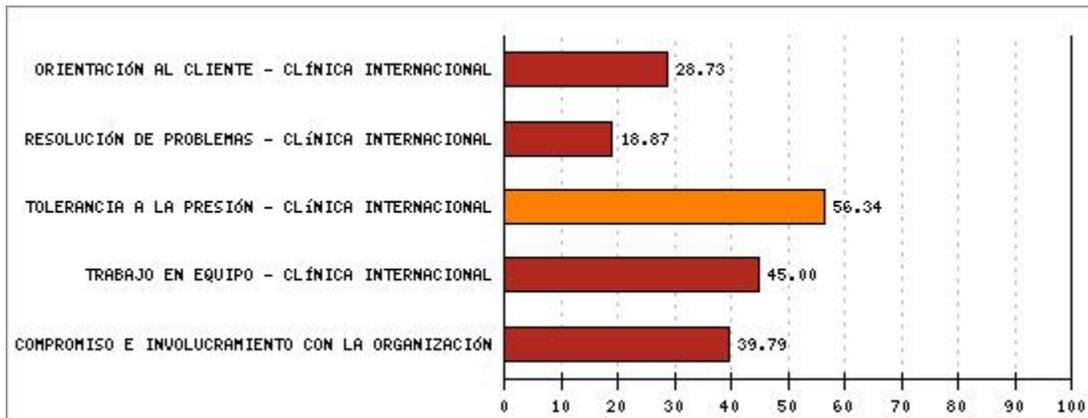
Finalmente, es importante recalcar que el ajuste al puesto proviene de la comparación entre: los valores requeridos por competencia (asignándole el peso de importancia) vs. los valores obtenidos por el evaluado, lo cual personaliza todo el cálculo del CAP.

Análisis de Ejes de Comportamiento

| Eje | Valor Obtenido | Valor Requerido |
|----------------|----------------|-----------------|
| 1 COMERCIALES | 1.43 | 6.00 |
| 2 EMOCIONALES | 3.38 | 6.00 |
| 3 RELACIONALES | 2.70 | 6.00 |
| 4 VALORES | 2.39 | 6.00 |

EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - AMBULATORIO PIURA ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

| Competencia | Valor Obtenido | Valor Requerido | Cumplimiento % |
|--|----------------|-----------------|----------------|
| 1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE - CLÍNICA INTERNACIONAL | 1.72 | 6.00 | 28.73% |
| 2 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS - CLÍNICA INTERNACIONAL | 1.13 | 6.00 | 18.87% |
| 3 TOLERANCIA A LA PRESIÓN - CLÍNICA INTERNACIONAL | 3.38 | 6.00 | 56.34% |
| 4 TRABAJO EN EQUIPO - CLÍNICA INTERNACIONAL | 2.70 | 6.00 | 45.00% |
| 5 COMPROMISO E INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN | 2.39 | 6.00 | 39.79% |



EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - AMBULATORIO PIURA ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN AL CLIENTE - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 1.72 Porcentaje: 28.73%

Nivel 1 (Bajo) - No muestra disposición para el cliente y/o paciente

Muestra dificultades para responder y detectar las necesidades de los clientes/pacientes. No se muestra amable y cortés (su estado emocional actual predomina en su atención y desenvolvimiento). No monitorea la satisfacción del cliente/paciente frente al servicio ofrecido.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 1.13 Porcentaje: 18.87%

Nivel 1 (Bajo) - No ofrece soluciones

No identifica soluciones para los problemas que se le presentan. Frente a situaciones críticas, no encuentra respuestas. Recurre frecuentemente a sus compañeros para encontrar soluciones o no solicita ayuda para resolver problemas.

TOLERANCIA A LA PRESIÓN - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 3.38 Porcentaje: 56.34%

Nivel 2 (Insatisfactorio) - Tolera situaciones de presión mínimamente

Presenta problemas para cumplir sus responsabilidades en los tiempos establecidos. No es capaz de resolver problemas, inclusive los de complejidad menor.

TRABAJO EN EQUIPO - CLÍNICA INTERNACIONAL

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 2.70 Porcentaje: 45.00%

Nivel 2 (Insatisfactorio) - Colabora mínimamente

Solo muestra apertura de colaboración si sus superiores se lo solicitan. Su prioridad es el logro de sus propios objetivos. Considera que obtiene mejores resultados trabajando por su cuenta. Se muestra reacio en compartir información. Considera que su opinión es la que debe prevalecer frente al resto.

COMPROMISO E INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN

Valor Requerido: 6.00 Valor Obtenido: 2.39 Porcentaje: 39.79%

Nivel 2 (Insatisfactorio) - Esfuerzo mínimo

Hace el mínimo esfuerzo por promover los objetivos de la organización. Su desempeño no alcanza los estándares de calidad requeridos.

