

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- JEFATURA 1 -OC- EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD

Una evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico que estima y cuantifica el grado de eficiencia y eficacia en la realización de tu trabajo, mostrándote tus puntos fuertes y débiles, a fin de ayudarte a mejorar.

El objetivo principal es ayudarte a identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para poder establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar tu desarrollo profesional.

La evaluación se basa en actividades que afectan el éxito de la organización, no en características que no tienen relación con tu rendimiento como la edad, el sexo, o la antigüedad en la organización. Por ello, contesta las preguntas de la manera más honesta y sincera para que los resultados sean provechosos tanto para ti como para la empresa.

Finalmente, los ejes de medición que se tomarán en cuenta para rendir la evaluación de desempeño son:

- COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

- FOCO EN EL CLIENTE

- ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- LIDERAZGO

- EMPOWERMENT

- CONTROL Y SUPERVISIÓN

- NEGOCIACIÓN

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2017-02-16 02:33:55** hasta el **2017-03-30 12:10:05**



Datos Personales

DIVEMOTOR

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- JEFATURA 1 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	80303330
Nombres :	YOHN CRISTIAN
Apellidos :	URBINA RENTERIA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	GERENCIA REGIÓN NORTE
Departamento :	SUCURSAL TRUJILLO
Cargo :	JEFE DE SERVICIO
Nivel Jerárquico :	JEFATURA 1
Jefe Inmediato :	RODRIGO ENRIQUE CARDOZA SANCARRANCO
Área de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	10.00%	1	1
Supervisor	90.00%	1	1

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- JEFATURA 1 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO Excede las expectativas de desempeño	14.29%	5.00	4.33	4.40
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	14.29%	4.67	4.33	4.37
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Excede las expectativas de desempeño	14.29%	5.00	4.25	4.33
4	LIDERAZGO Excede las expectativas de desempeño	14.29%	5.00	4.50	4.55
5	EMPOWERMENT Cumple las expectativas de desempeño	14.29%	5.00	4.00	4.10
6	CONTROL Y SUPERVISIÓN Cumple las expectativas de desempeño	14.29%	4.50	4.00	4.05
7	NEGOCIACIÓN Excede las expectativas de desempeño	14.29%	4.75	4.25	4.30
Promedio :					4.30
Promedio en Porcentaje :					106.00%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Capacitación Excede las expectativas de desempeño	5%	100.00	113.00	111.70
2	FACTURACIÓN TALLER Cumple las expectativas de desempeño	29%	96.00	96.00	96.00
3	ots abiertas mayor a 60 días Cumple las expectativas de desempeño	23%	100.00	100.00	100.00
4	TENER LA MENOR CANTIDAD DE OTS ABIERTAS Excede las expectativas de desempeño	14%	100.00	120.00	118.00
5	VOC Cumple parcialmente las expectativas	29%	100.00	94.00	94.60
Promedio :					100.38
Promedio en Porcentaje :					100.38%

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- JEFATURA 1 -OC-
EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS**

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Capacitación

Autoevaluación : Se superó la nota aprobatoria en el diplomado en Gestión de Taller.

Supervisor : Se cumplió con los cursos On line, aprobó el diplomado de gestión de talleres con nota 18, el cual es y debe ser aplicable a la realidad del negocio. Las capacitaciones internas y externas son favorables para el desarrollo profesional.

2 FACTURACIÓN TALLER

Autoevaluación : Se obtuvo una facturación anual de \$2'813,605.00, con un porcentaje de 96% de cumplimiento. Por otro lado, se empezó a realizar seguimiento a los clientes que dejaron de ingresar por el servicio post venta y adicionalmente a los que recientemente se están incorporando a nuestra marca mediante la compra de unidades nuevas, con el objetivo de incrementar el paso vehicular y llegar a la meta de facturación.

Supervisor : No se cumplió el objetivo, se tiene que trabajar mucho con el seguimiento de clientes tanto recurrentes pero en especial a los que no llegan al taller y/o las nuevas unidades que ingresan al parque automotor de la región, diseñar campañas dirigidas y negociar convenios que fortalezcan la relación con el cliente, mejorar notablemente la comunicación entre los asesores de taller y el cliente, el debe estar informado oportunamente del estatus de su unidad en taller.

3 ots abiertas mayor a 60 días

Autoevaluación : Durante el año se estuvo controlando diariamente el estatus de las OTs abiertas, lo cual permitió su cierre respectivo antes de los 60 días de haber sido creada.

Supervisor : El seguimiento diario de OTs hizo mantener un control adecuado en el tiempo de permanencia de las ordenes abiertas mensualmente, es necesario y vital mantener este seguimiento.

4 TENER LA MENOR CANTIDAD DE OTS ABIERTAS

Autoevaluación : Semanalmente, los asesores de servicio reportan el estatus de las OTs abiertas con la finalidad de identificar las pendientes por cierre, cual garantiza el cierre oportuno de las OTs.

Supervisor : EL seguimiento diario logra mantener un control con el numero de Ots mensual, este fue menor al indicador con respecto al paso Vehicular, llegando a tener en promedio 65 OTs abiertas mensualmente en el 2016 con un PV= 10 unidades diarias. Mantener el seguimiento diario con los asesores de servicio.

5 VOC

Autoevaluación : Se logró superar la satisfacción de nuestros clientes atendidos con un 86%, según lo solicitado por gestión de calidad: mayor o igual al 85%. Se consiguió con un seguimiento y monitoreo de post service a nuestros clientes.

Supervisor : El contacto cliente es mantener informado oportunamente del estatus de sus unidades en el taller, el tiempo que la unidad permanece en taller debe ser el justo, necesario y favorable para el cliente, en esto influye la calidad y personal técnico (nivel de conocimiento) asignado en cada labor, evitar los retrabajos y/o falla inoportunas de las unidades en manos de los usuarios. Debemos ser su mejor y única opción.

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN**Identifique 2 fortalezas del colaborador**

Habilidad, conocimiento técnico, que me permite negociar con clientes en lo comercial como técnicamente. Brindar soluciones rápidas buscando la satisfacción del cliente y beneficio de la empresa.

Identifique 2 fortalezas del colaborador

Habilidad, conocimiento técnico, que me permite negociar con clientes en lo comercial como técnicamente. Brindar soluciones rápidas buscando la satisfacción del cliente y beneficio de la empresa.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Mejorar en el cumplimiento de compromiso de entrega de unidades a nuestros clientes. Organizar eficientemente las vistas a nuestros clientes para poder cerrar ventas de servicio.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Mejorar en el cumplimiento de compromiso de entrega de unidades a nuestros clientes. Organizar eficientemente las vistas a nuestros clientes para poder cerrar ventas de servicio.

SUPERVISOR

Identifique 2 fortalezas del colaborador

-Conocimiento Técnico y del producto lo cual hace tomar acciones de solución y preventivas. -Perseverante, busca los medios de solución.

Identifique 2 fortalezas del colaborador

-Conocimiento Técnico y del producto lo cual hace tomar acciones de solución y preventivas. -Perseverante, busca los medios de solución.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Gestión de taller, organizar los recursos del taller par cumplir con los objetivos. Propiciar Empoderamiento a su personal, generar confianza para tomar decisiones.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Gestión de taller, organizar los recursos del taller par cumplir con los objetivos. Propiciar Empoderamiento a su personal, generar confianza para tomar decisiones.



Feedback

DIVEMOTOR

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- JEFATURA 1 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-02-28

Comentarios del Evaluado:

EL compromiso de mejorar la organización y gestión de taller aplicando y haciendo uso oportuno de los recursos. Mejorar el acercamiento con mis colaboradores ayudará al compromiso con el taller y el cumplimiento de objetivos. Por parte de la jefatura el tener reuniones frecuentes para revisar aportes y requerimientos para el cumplimiento de objetivos.

Fecha: 2017-02-27

Comentarios del Jefe:

El tener el conocimiento técnico del producto es una fortaleza aprovechable en todas las aristas del negocio. EL compromiso de mejorar la organización y gestión de taller aplicando y haciendo uso oportuno de los recursos. Mejorar el acercamiento con tus colaboradores ayudará al compromiso con el taller y el cumplimiento de objetivos. Por parte de la jefatura el tener reuniones frecuentes para revisar aportes y requerimientos para el cumplimiento de objetivos.

EVALUADO

EVALUADOR

