

Introducción

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS 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
- PENSAMIENTO ANALÍTICO
- COMUNICACIÓN EFECTIVA
- EFICIENCIA OPERATIVA

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2017-10-20 11:24:36** hasta el **2017-10-22 12:39:29**

Datos Personales

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

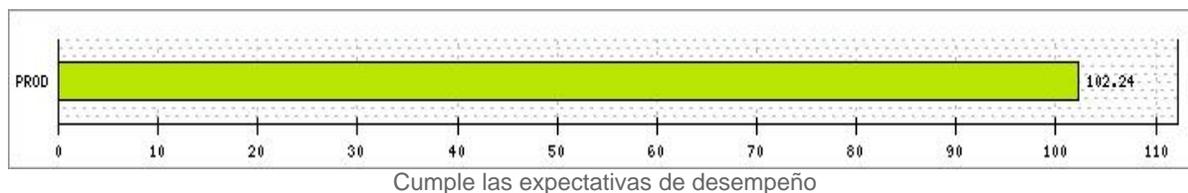
No. Identificación :	42836207
Nombres :	RICARDO MARTIN
Apellidos :	MELENDEZ MEDINA
Dirección :	CA MORONA 251 DPTO 301 URB PANDO 6TA ETAPA SAN MIGUEL
Teléfono :	5661095
Celular :	989197836
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	CASADO
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA MARKETING
Cargo :	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO CRM
Nivel Jerárquico :	ANALISTAS
Jefe Inmediato :	GUILLERMO MANUEL GONZALES GIL
Área de Estudio :	ING. EN SISTEMAS
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1985-02-19

Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Supervisor	100.00%	1	1

Resumen General

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO Excede las expectativas de desempeño	16.67%	4.33	4.67	4.67
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	16.67%	4.00	4.33	4.33
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Cumple parcialmente las expectativas	16.67%	3.67	3.67	3.67
4	PENSAMIENTO ANALÍTICO Cumple las expectativas de desempeño	16.67%	3.67	4.00	4.00
5	COMUNICACIÓN EFECTIVA Cumple las expectativas de desempeño	16.67%	4.00	4.00	4.00
6	EFICIENCIA OPERATIVA Cumple las expectativas de desempeño	16.67%	4.00	4.00	4.00
Promedio :					4.11
Promedio en Porcentaje :					102.24%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Atributos de Marketing Autos (Origen del cliente, clasificación, segmento/profesión). Bajo Desempeño	20%	0.00	0.00	0.00
2	Confiabilidad datos de contacto clientes carterizados Autos Bajo Desempeño	10%	0.00	0.00	0.00
3	Cumplimiento de días acumulados de vacaciones. Bajo Desempeño	5%	0.00	0.00	0.00
4	Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes Bajo Desempeño	10%	0.00	0.00	0.00
5	Datos de contactabilidad (correo y teléfono) Autos Bajo Desempeño	15%	0.00	0.00	0.00
6	Porcentaje de actividades programadas Bajo Desempeño	25%	0.00	0.00	0.00
7	Porcentaje de cobertura de cartera Bajo Desempeño	15%	0.00	0.00	0.00
Promedio :					0.00
Promedio en Porcentaje :					0.00%

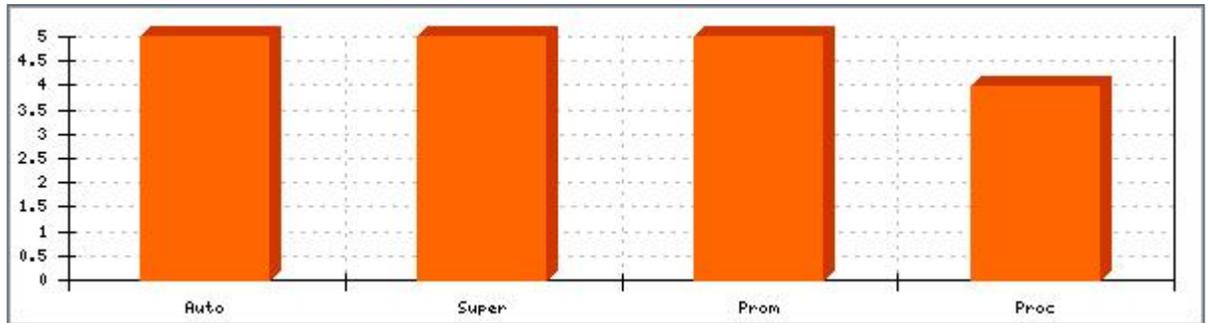
Análisis por Pregunta

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

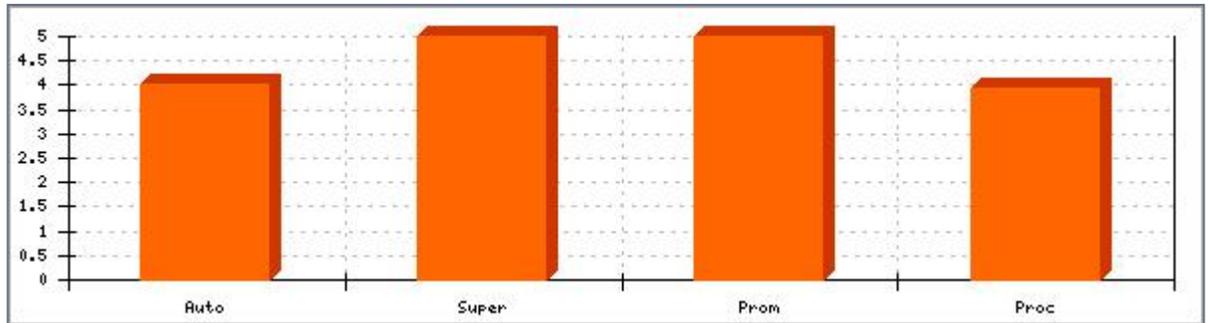
1.- Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.96



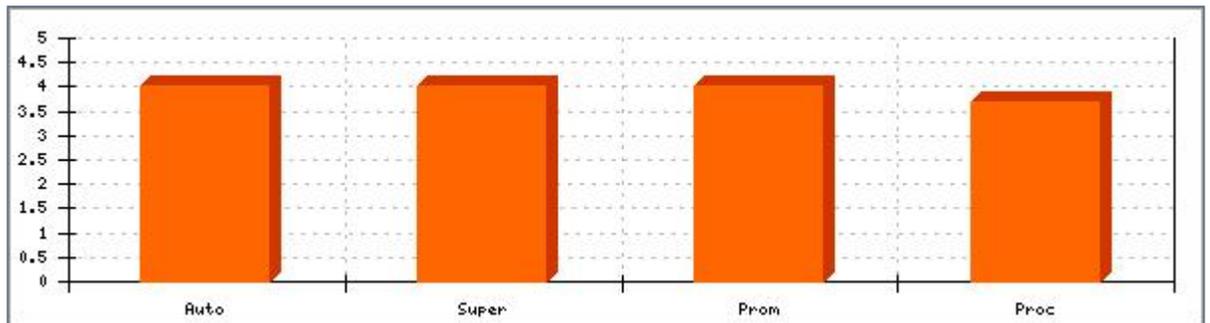
2.- Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que se lo pidan expresamente. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.95



3.- Aporta ideas para generar un clima de integración entre los miembros del equipo. (4.00)

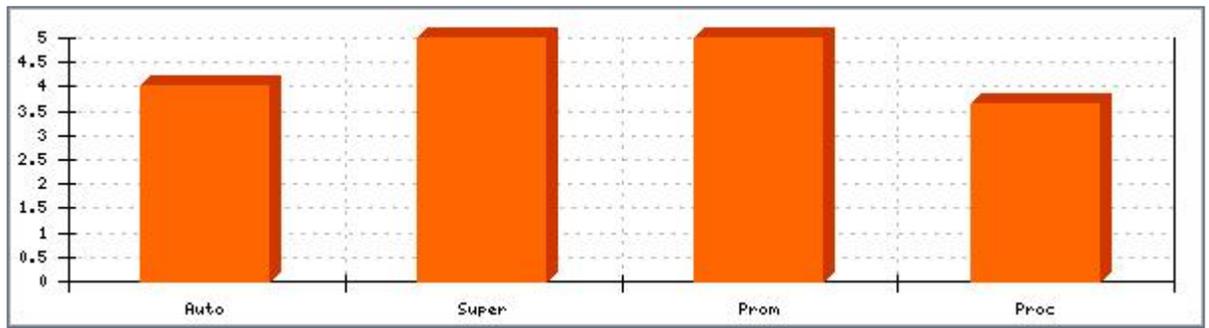
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.69



FOCO EN EL CLIENTE

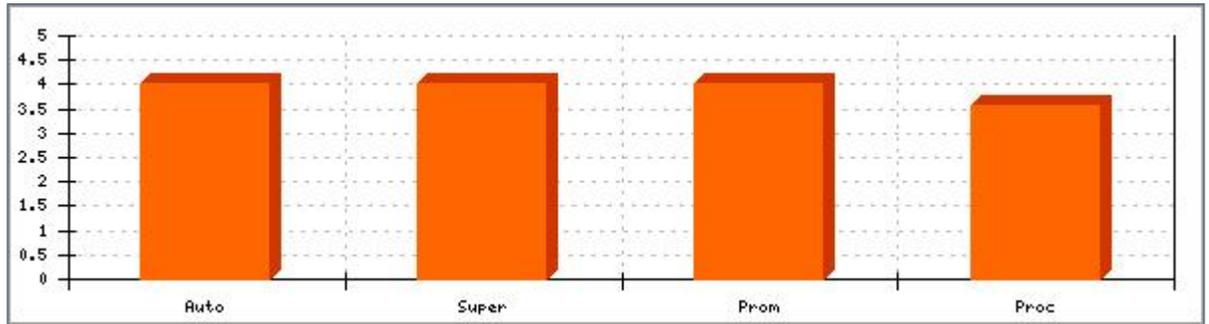
4.- Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e interés. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.65



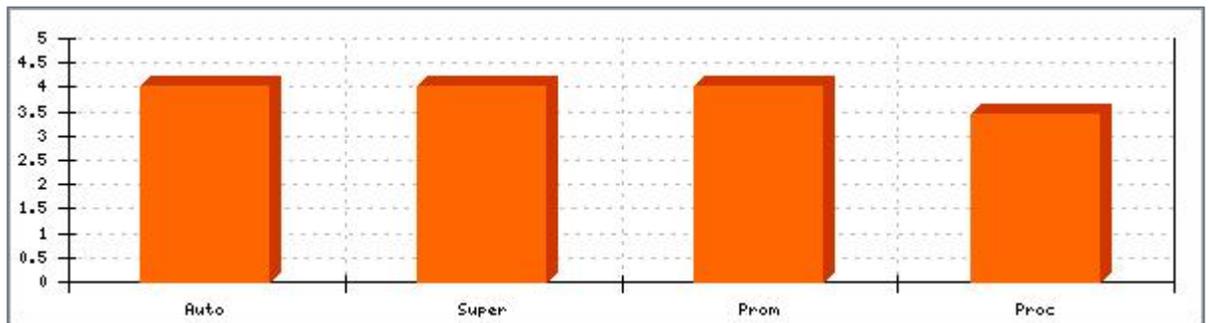
5.- Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.55



6.- Solicita retroalimentación al cliente para definir oportunidades de mejora en el servicio brindado. (4.00)

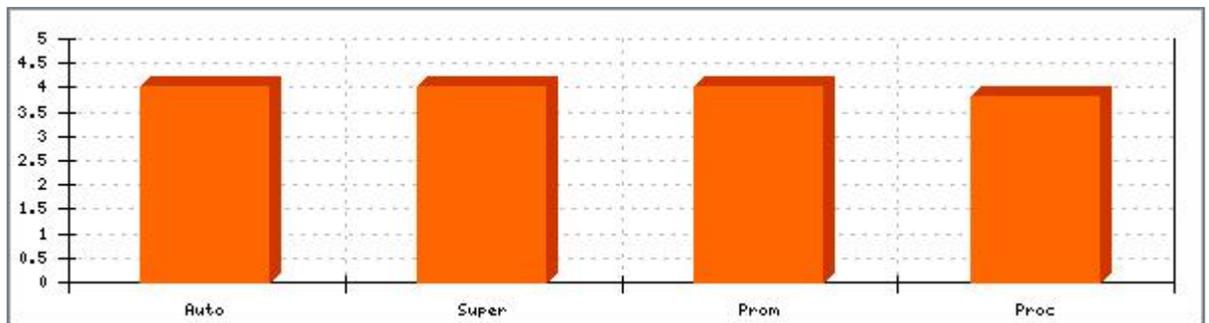
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.45



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

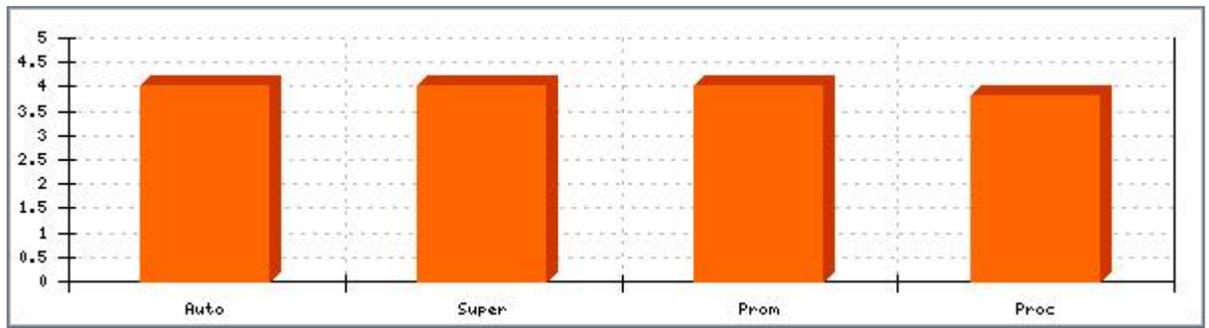
7.- Busca conseguir los objetivos para aumentar la productividad de la empresa superando los obstáculos que se le puedan presentar. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.80



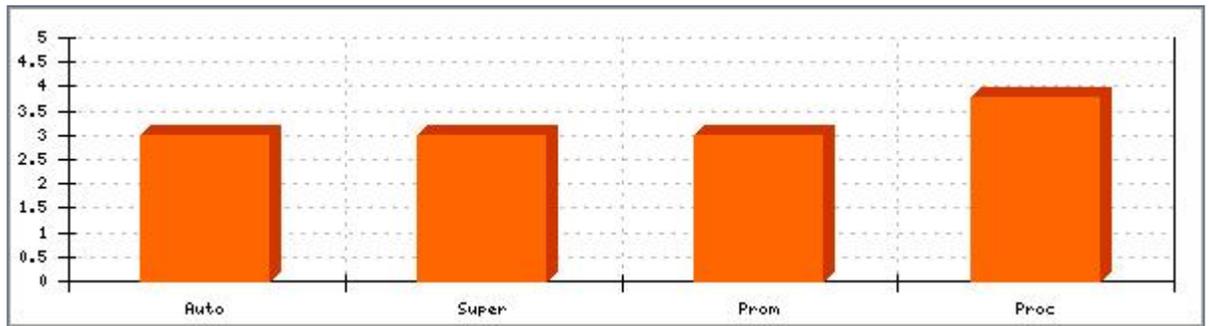
8.- Se preocupar por cumplir las tareas encomendadas en el tiempo exigido. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.81



9.- Se enfoca en su trabajo tratando de no distraerse con estímulos ajenos. (3.00)

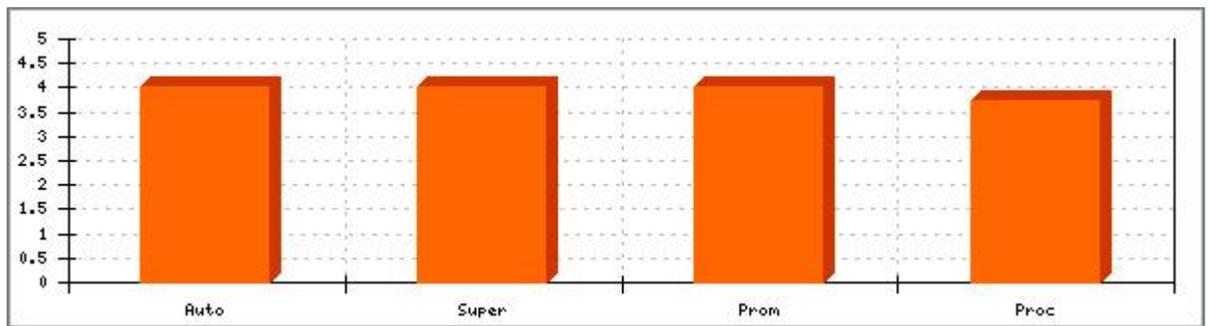
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.76



PENSAMIENTO ANALÍTICO

10.- Analiza situaciones de mediana complejidad, logrando reconocer y priorizar sus componentes así como identificar relaciones de causa ? efecto. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.71



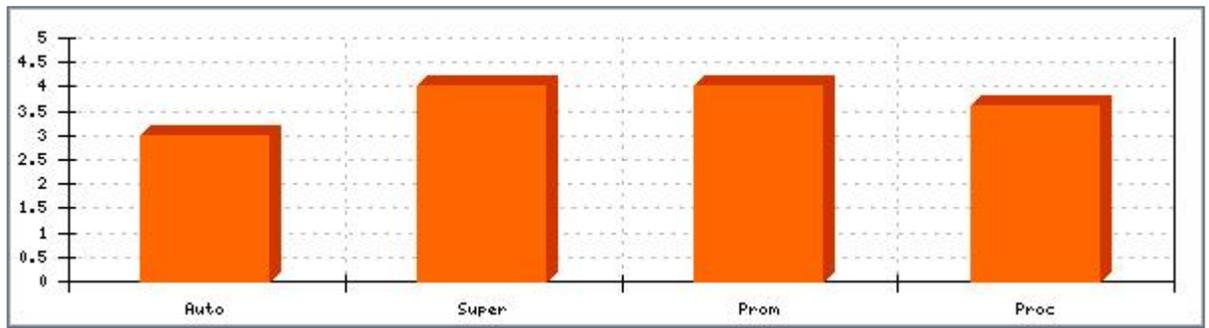
11.- Obtiene información de diferentes escenarios a fin de realizar un análisis integral y definir el real impacto que tendrían en la organización. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.61



12.- Segmenta la información y genera informes detallados y precisos para la toma de decisiones. (4.00)

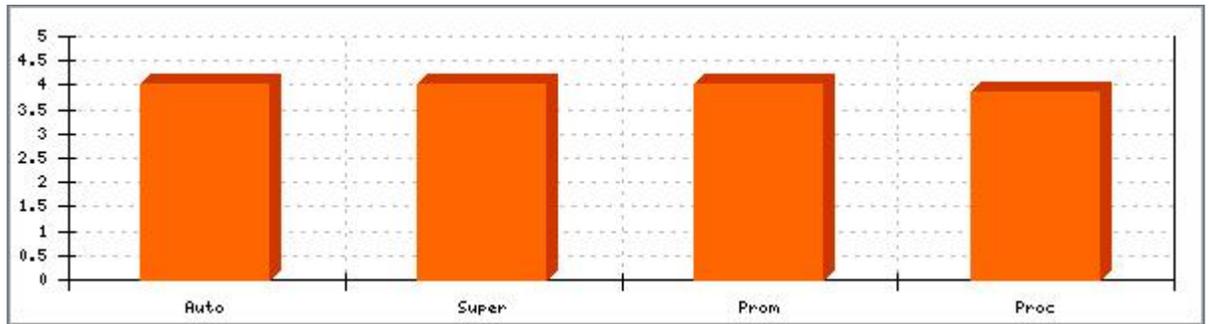
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.59



COMUNICACIÓN EFECTIVA

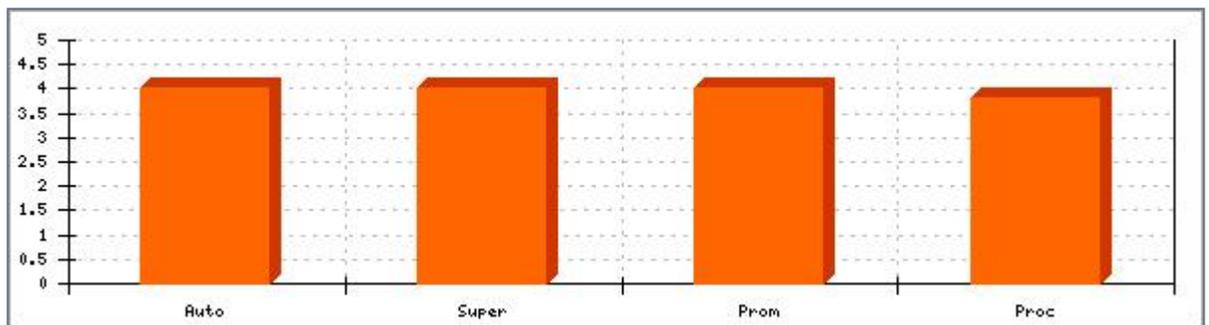
13.- Utiliza diferentes canales de comunicación para coordinar oportunamente con personas y áreas involucrados en sus procesos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.84



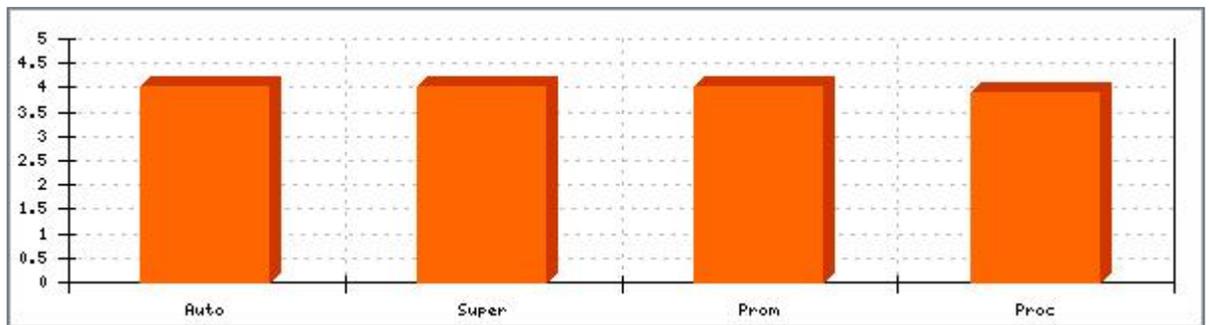
14.- Adapta su estilo de comunicación al tipo de interlocutor y al contexto en el que se está desarrollando. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.81



15.- Escucha atentamente a su interlocutor, buscando involucrarse en su problema para darle la información más acertada. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.89



16.- Expresa sus desacuerdos sin llegar a la discusión, mostrando apertura para escuchar otros puntos de vista y conciliando acuerdos. (4.00)

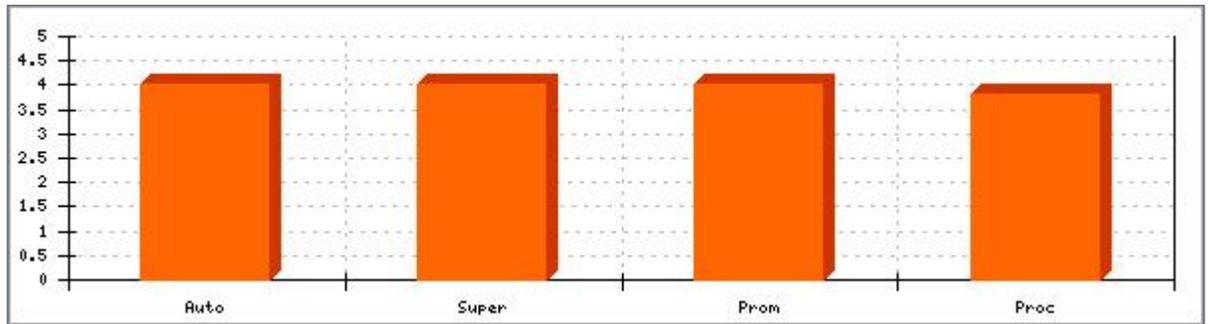
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.74



EFICIENCIA OPERATIVA

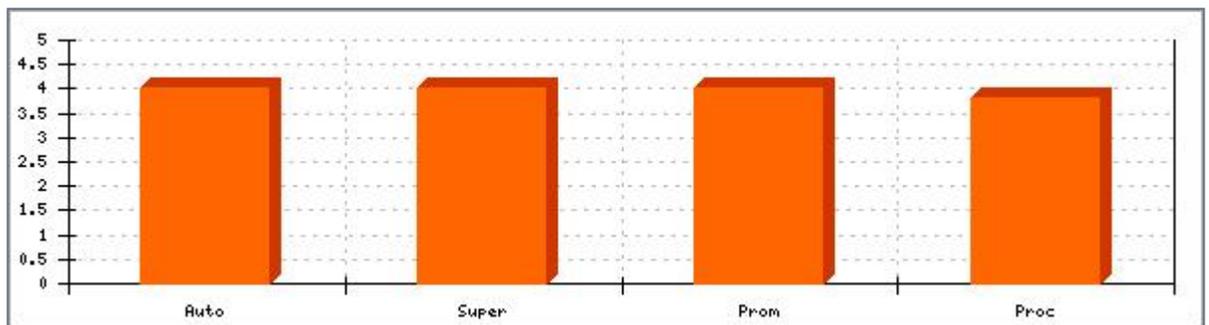
17.- Conoce las normas internas y procesos que exige la organización y las relaciona con sus actividades, evitando los reprocesos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.82



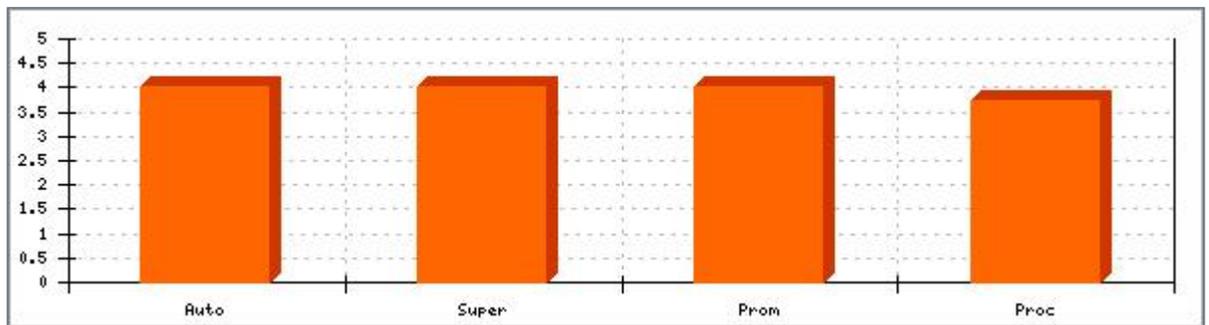
18.- Se destaca por la utilización eficaz de los sistemas Y recursos de la empresa, lo que lo lleva a brindar respuestas en corto tiempo. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.82



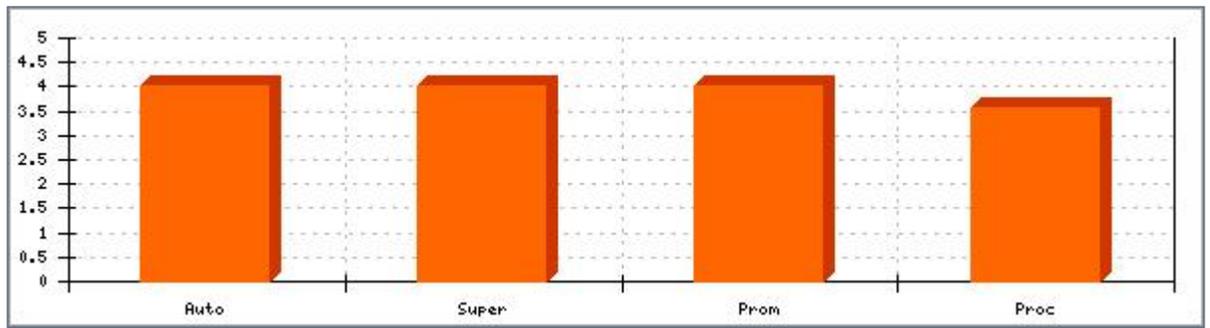
19.- Es detallista observando los pasos importantes de la transacción sin perder la rapidez en su proceso. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.75



20.- Identifica los elementos que lo llevan a desperdiciar tiempo en sus actividades y en las del equipo, tomando acciones para ser mas eficiente. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.58



Fortalezas y Áreas de Desarrollo

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo.	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que se lo pidan expresamente.	100.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e interés.	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Aporta ideas para generar un clima de integración entre los miembros del equipo.	75.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos.	75.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Solicita retroalimentación al cliente para definir oportunidades de mejora en el servicio brindado.	75.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Busca conseguir los objetivos para aumentar la productividad de la empresa superando los obstáculos que se le puedan presentar.	75.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Se preocupa por cumplir las tareas encomendadas en el tiempo exigido.	75.00%
(PENSAMIENTO ANALÍTICO) Analiza situaciones de mediana complejidad, logrando reconocer y priorizar sus componentes así como identificar relaciones de causa y efecto.	75.00%
(PENSAMIENTO ANALÍTICO) Obtiene información de diferentes escenarios a fin de realizar un análisis integral y definir el real impacto que tendrían en la organización.	75.00%
(PENSAMIENTO ANALÍTICO) Segmenta la información y genera informes detallados y precisos para la toma de decisiones.	75.00%
(COMUNICACIÓN EFECTIVA) Utiliza diferentes canales de comunicación para coordinar oportunamente con personas y áreas involucrados en sus procesos.	75.00%
(COMUNICACIÓN EFECTIVA) Adapta su estilo de comunicación al tipo de interlocutor y al contexto en el que se está desarrollando.	75.00%
(COMUNICACIÓN EFECTIVA) Escucha atentamente a su interlocutor, buscando involucrarse en su problema para darle la información más acertada.	75.00%
(COMUNICACIÓN EFECTIVA) Expresa sus desacuerdos sin llegar a la discusión, mostrando apertura para escuchar otros puntos de vista y conciliando acuerdos.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Conoce las normas internas y procesos que exige la organización y las relaciona con sus actividades, evitando los reprocesos.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Se destaca por la utilización eficaz de los sistemas y recursos de la empresa, lo que lo lleva a brindar respuestas en corto tiempo.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Es detallista observando los pasos importantes de la transacción sin perder la rapidez en su proceso.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Identifica los elementos que lo llevan a desperdiciar tiempo en sus actividades y en las del equipo, tomando acciones para ser más eficiente.	75.00%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

Comentarios

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Atributos de Marketing Autos (Origen del cliente, clasificación, segmento/profesión).

Autoevaluación :

Supervisor :

2 Confiabilidad datos de contacto clientes carterizados Autos

Autoevaluación :

Supervisor :

3 Cumplimiento de días acumulados de vacaciones.

Autoevaluación :

Supervisor :

4 Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes

Autoevaluación :

Supervisor :

5 Datos de contactabilidad (correo y teléfono) Autos

Autoevaluación :

Supervisor :

6 Porcentaje de actividades programadas

Autoevaluación :

Supervisor :

7 Porcentaje de cobertura de cartera

Autoevaluación :

Supervisor :

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Identifique 2 fortalezas del colaborador

- conocimiento del negocio y capacidad de resolución - Comunicación a todo nivel

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

- Desarrollo de indicadores - mejora de tiempo de entregables (antes del vencimiento)

SUPERVISOR

Identifique 2 fortalezas del colaborador

1) Generación de buenas relaciones con sus clientes internos. Martin logra generar rápidamente una relación de confianza con los asesores comerciales y jefes con los que trabaja, lo cual le ayuda a desempeñar mejor las funciones de su puesto de trabajo. 2) Visión integral del negocio. El hecho de haber trabajado en diversas áreas dentro del rubro automotriz le ha permitido ver el negocio comercial de manera integral. Le resulta fácil identificar oportunidades de mejora en áreas administrativas que pueden tener un impacto importante en el área comercial.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

1) Gestión de tiempos. Considero que Martin tiene buena disposición para cumplir con los entregables en los tiempos solicitados, sin embargo le cuesta trabajo cumplir con todas. A mi parecer debe desarrollar más su sentido de urgencia. 2) Gestión permanente de indicadores. Si bien Martin maneja indicadores de gestión comercial de manera diaria, muchas veces estos pueden bajar y no se logra tomar acción a tiempo para evitar ello.

Feedback

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE MEDIO AÑO - ANALISTAS EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-10-23

Comentarios del Evaluado:

Se hablo de los puntos evaluados y de clima laboral asimismo se tocaron temas y perspectivas de rendimientos de trabajo y indicadores. Se identifico las siguientes oportunidades de mejora: - Mejora manejo de tiempos. - No perder la perspectiva de la relación con los asesores.

Fecha: --

Comentarios del Jefe:

EVALUADO

EVALUADOR

