

## Datos Personales

### ANALISTAS - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

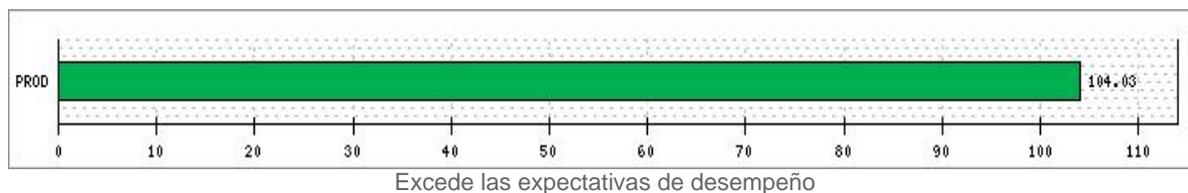
No. Identificación :	42824204
Nombres :	JAVIER
Apellidos :	ROMERO HUAMAN
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA DE EXPERENCIA DE CLIENTES
Cargo :	ANALISTA SENIOR DE INVESTIGACION DE MERCADO
Nivel Jerárquico :	ANALISTAS
Jefe Inmediato :	GUILLERMO MANUEL GONZALES GIL
Área de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

#### Peso de las Evaluaciones:

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

## Resumen General

### ANALISTAS - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -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	16.66%	4.67	4.33	4.33
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.67	4.67	4.67
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Desempeño Excepcional	16.66%	5.00	5.00	5.00
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.25	4.50	4.50
5	EFICIENCIA OPERATIVA Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.75	4.75	4.75
6	PENSAMIENTO ANALÍTICO Excede las expectativas de desempeño	16.70%	4.67	4.67	4.67
<b>Promedio :</b>					<b>4.65</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>					<b>113.06%</b>

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Análisis de Campañas de Marketing Cumple las expectativas de desempeño	10%	100.00	100.00	100.00
2	Cumplimiento de días de vacaciones Cumple las expectativas de desempeño	5%	100.00	100.00	100.00
3	Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes Bajo Desempeño	10%	100.00	50.00	50.00
4	Inteligencia de Mercado - Ventas y Áreas de Soporte Cumple las expectativas de desempeño	25%	100.00	100.00	100.00
5	Investigación de Mercado Cumple las expectativas de desempeño	30%	100.00	100.00	100.00
6	Participación de Mercado (M.S.) CDJ Cumple las expectativas de desempeño	20%	100.00	100.00	100.00
<b>Promedio :</b>					<b>95.00</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>					<b>95.00%</b>

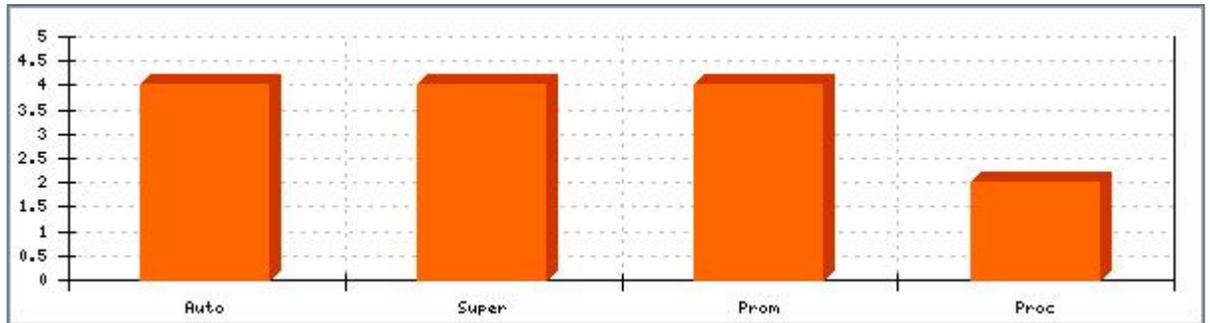
## Análisis por Pregunta

### ANALISTAS - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

#### COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

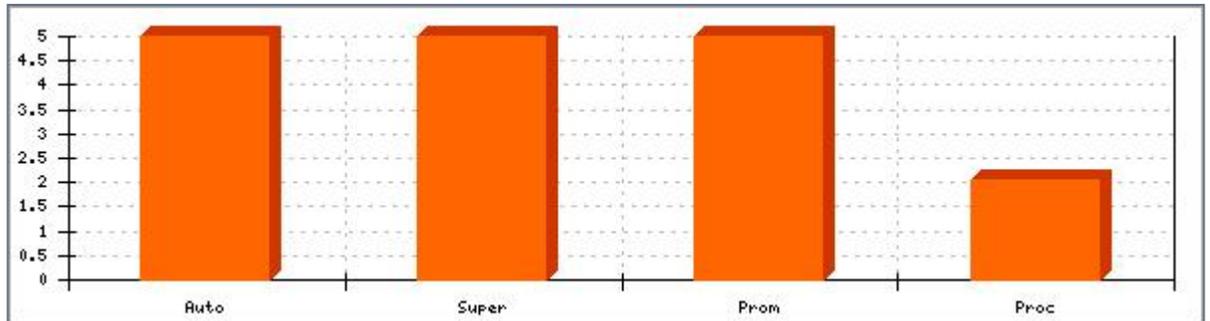
1.- Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.99



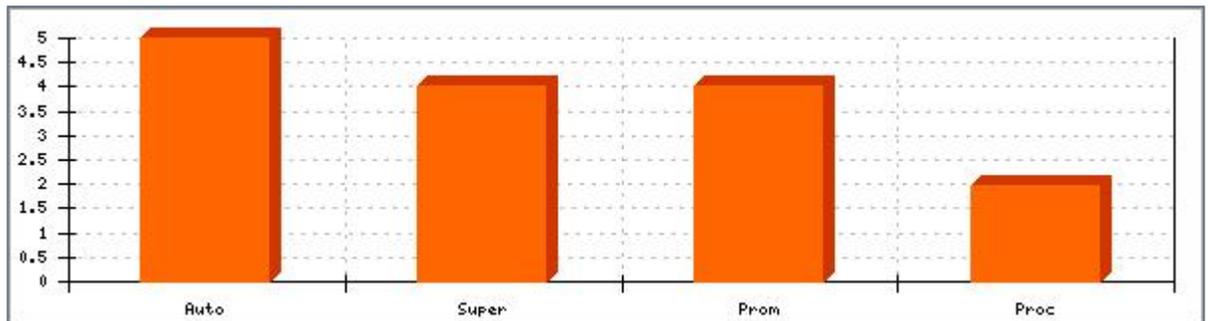
2.- Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que Se lo pidan expresamente. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.04



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

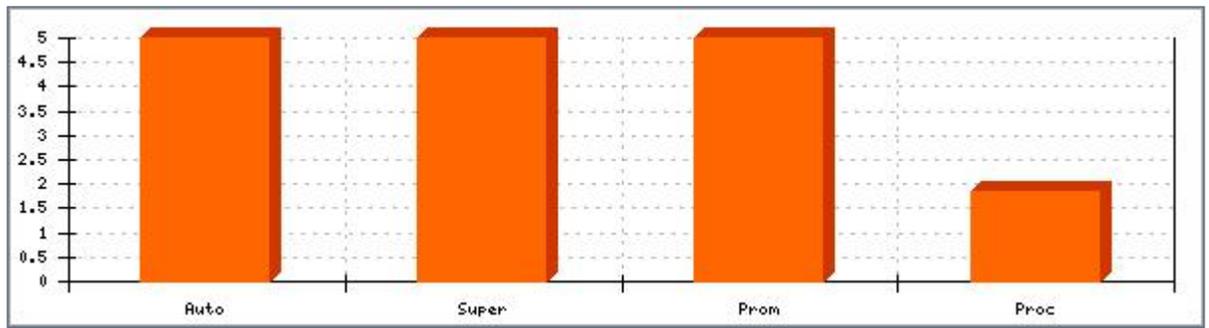
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.98



#### FOCO EN EL CLIENTE

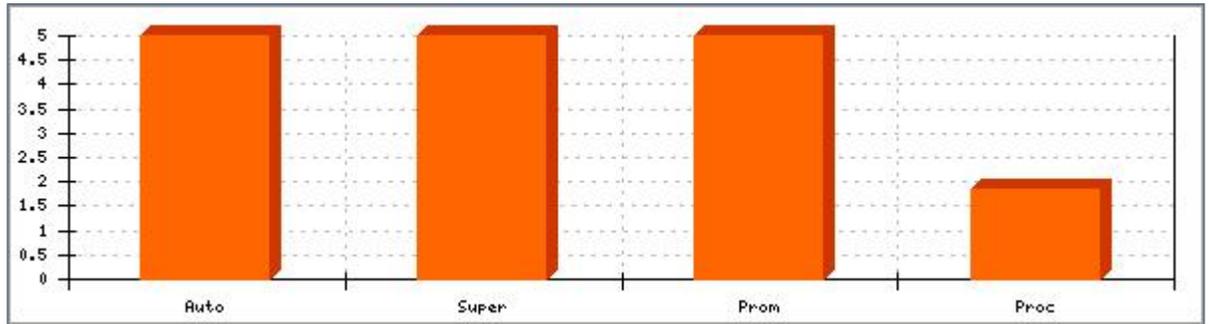
4.- Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e intereses. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.85



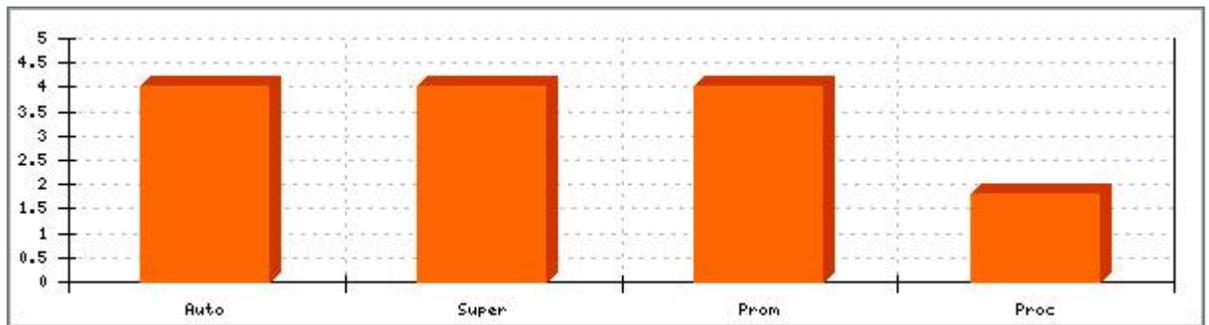
5.- Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.86



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

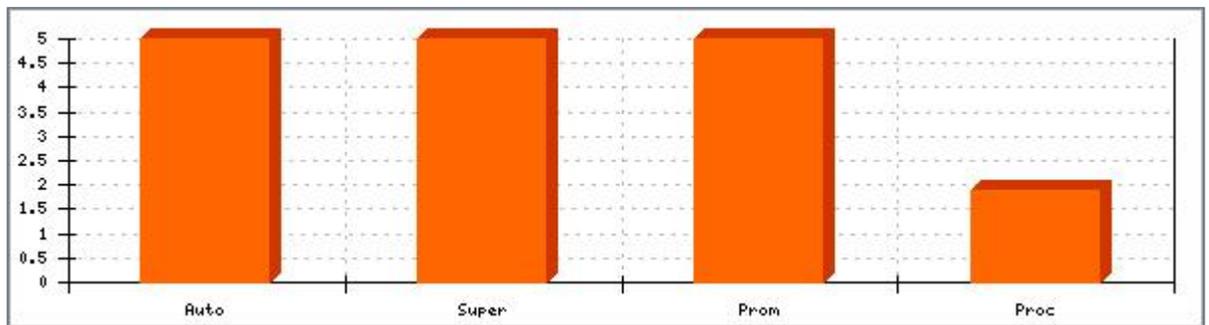
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.82



## ORIENTACIÓN A RESULTADOS

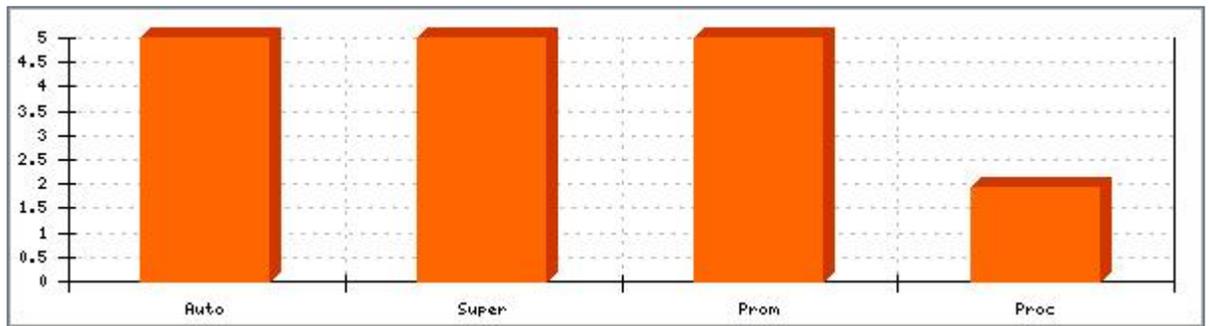
7.- Organiza su tiempo según las tareas asignadas en el día a día. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.88



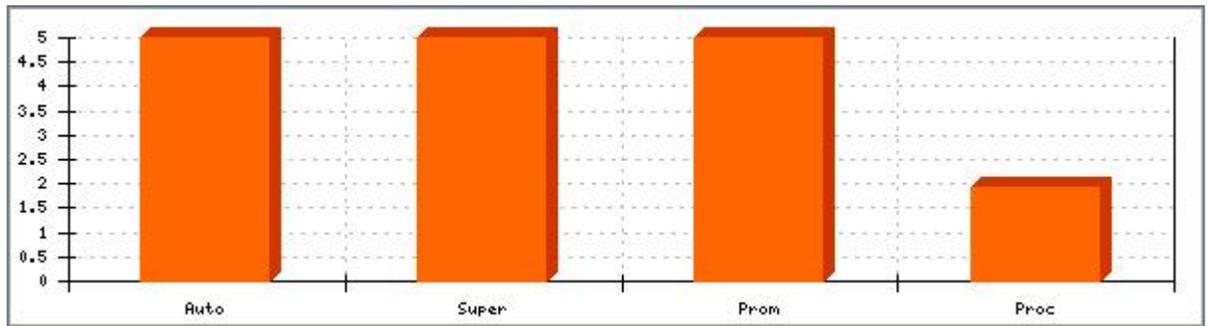
8.- Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.92



9.- Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura. (5.00)

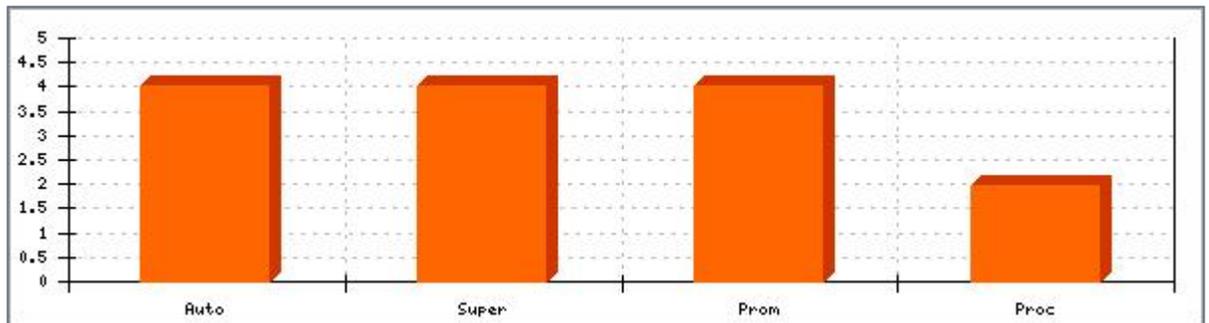
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.91



## COMUNICACIÓN EFECTIVA

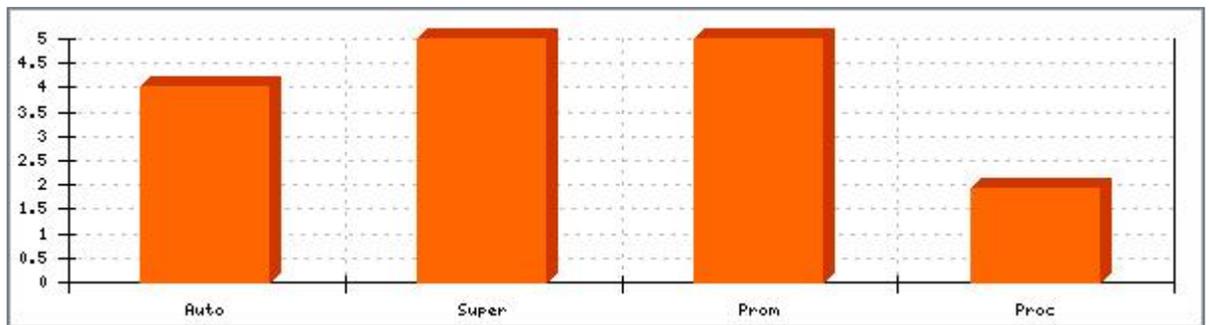
10.- Utiliza diferentes canales de comunicación para coordinar oportunamente con personas y áreas involucradas en sus procesos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.98



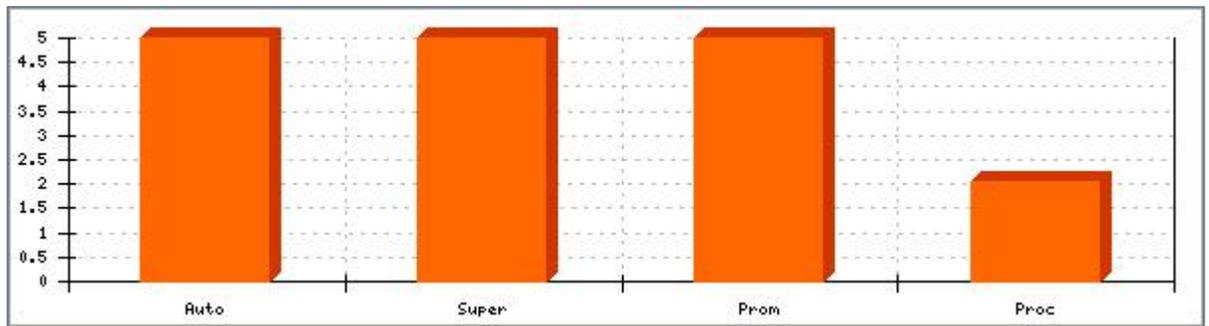
11.- Adapta su estilo de comunicación al tipo de interlocutor y al contexto en el que se está desarrollando. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.91



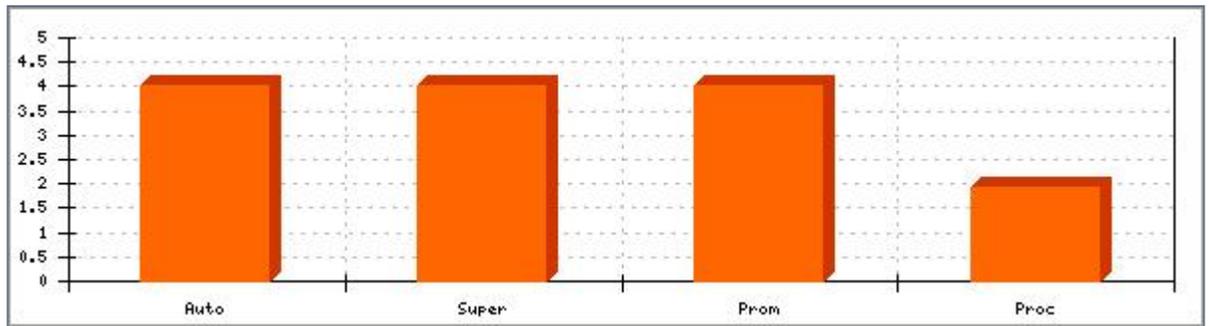
12.- Escucha atentamente a su interlocutor, buscando involucrarse en su problema para darle la información más acertada. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.06



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

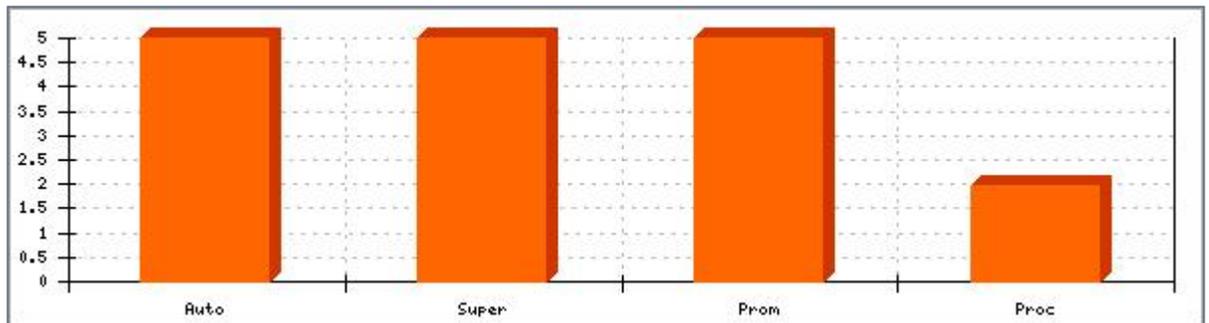
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.94



### EFICIENCIA OPERATIVA

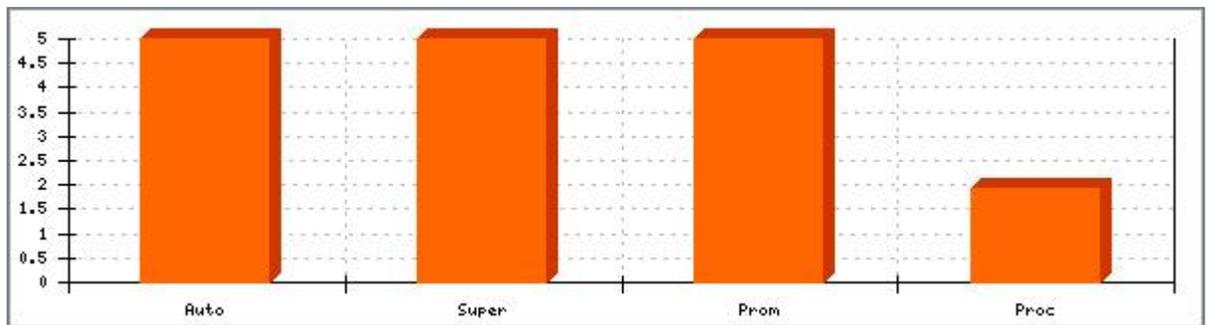
14.- Conoce las normas internas y procesos que exige la organización y las relaciona con sus actividades, evitando los reprocesos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.96



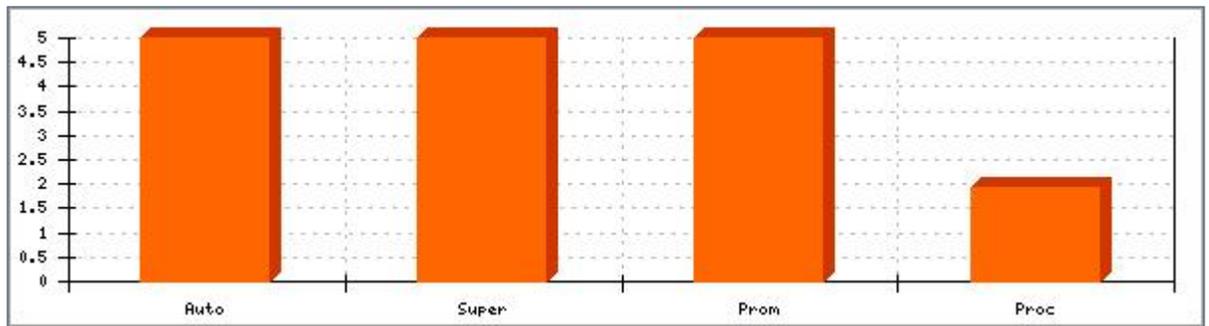
15.- Se destaca por la utilización eficaz de los sistemas Y recursos de la empresa, lo que lo lleva a brindar respuestas en corto tiempo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.91



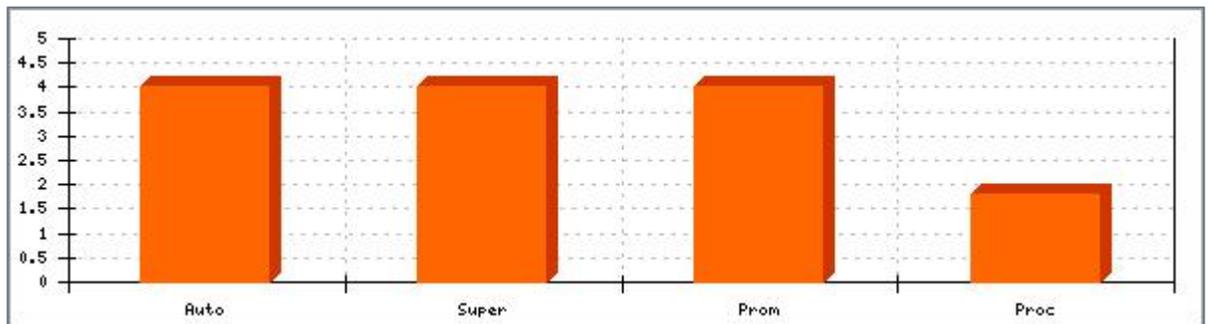
16.- Es detallista observando los pasos importantes de la transacción sin perder la rapidez en su proceso. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.93



17.- 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)

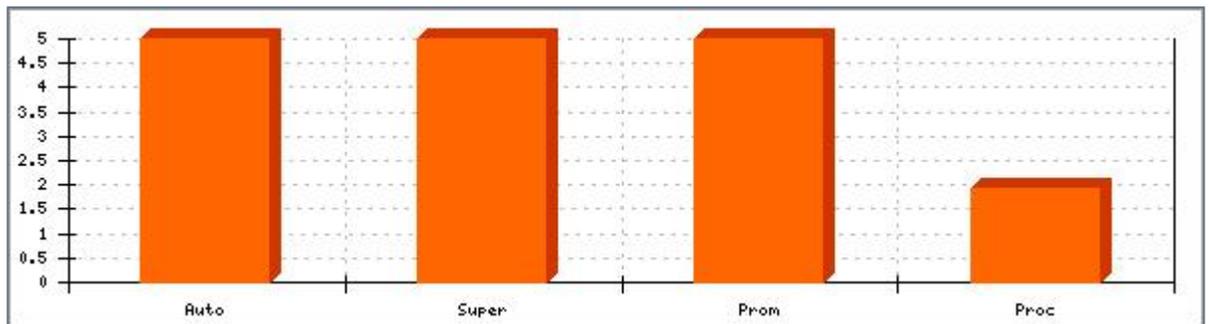
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.80



### PENSAMIENTO ANALÍTICO

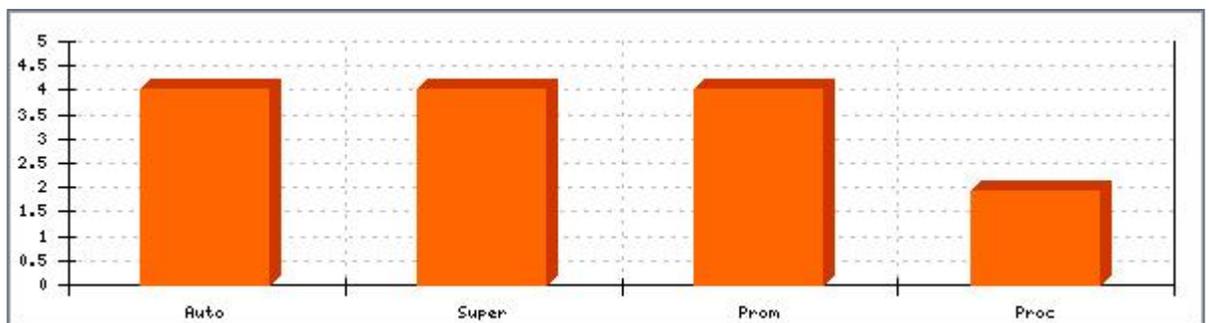
18.- Analiza situaciones de mediana complejidad, logrando reconocer y priorizar sus componentes así como identificar relaciones de causa ? efecto. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.93



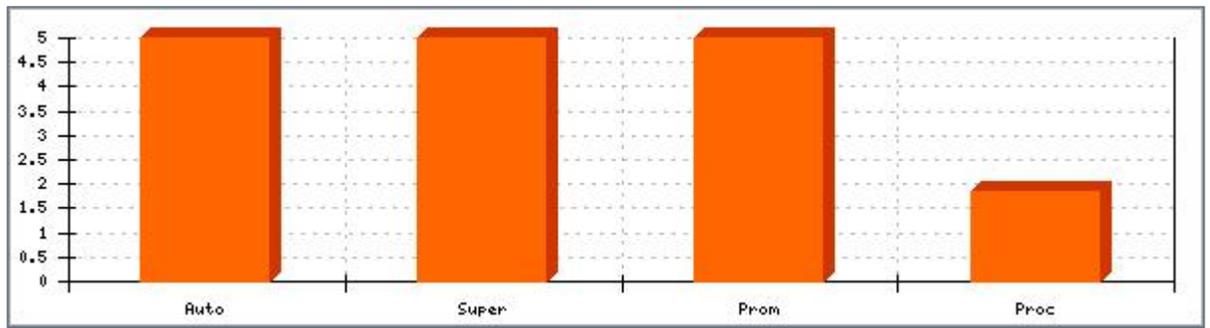
19.- Obtiene información de diferentes escenarios a fin de realizar un análisis integral y definir el real impacto que tendrían en la organización. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.92



20.- Segmenta la información y genera informes detallados y precisos para la toma de decisiones. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.85



## Comentarios

### ANALISTAS - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

#### Comentarios de Indicadores y Metas

##### 1 Análisis de Campañas de Marketing

**Autoevaluación :** Se evaluaron 4 campañas de FCA cargadas al CRM, se evidenció que las campañas generaron una rentabilidad de alrededor USD 9,000

**Supervisor :** Se sugiere para el próximo año generar análisis de manera mensual y presentarlos a la gerencia de autos de manera periódica para tomar acción con base en las efectividades de campaña.

##### 2 Cumplimiento de días de vacaciones

**Autoevaluación :** Se tienen menos de 20 días de vacaciones pendientes.

**Supervisor :** Conforme. Buena programación.

##### 3 Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes

**Autoevaluación :** No se tenía nada plasmado como proyecto, las indicaciones eran muy subjetivas. Se esperaba algo más estructurado y con visión de continuidad en el tiempo. No era claro quien lo lideraba.

**Supervisor :** Se considera 50%, ya que no se llegó a visitar las sucursales programadas. Sin embargo si es cierto que hubo cierta descoordinación en cuanto a lo que se requería por parte de satisfacción al cliente. Por parte de IM se requería hacer trabajo de campo con los asesores/jefes y observar comportamiento y perfiles de clientes que ingresaban a la sucursal/showroom para poder validar y/o enriquecer análisis.

##### 4 Inteligencia de Mercado - Ventas y Áreas de Soporte

**Autoevaluación :** Se cumplió con las fechas de entrega de los entregables, y otros análisis a solicitud del área comercial, tanto venta como post venta.

**Supervisor :** Conforme, buen seguimiento y presentaciones oportunas.

##### 5 Investigación de Mercado

**Autoevaluación :** Se cumplió con todos los estudios priorizados por las gerencias de ventas y post venta. Considerar que hay algunos que a pesar de haberse comunicado que se realizarán y se gestionarán no se consideraron necesarias por las gerencias.

**Supervisor :** Conforme, buen seguimiento y presentaciones oportunas.

##### 6 Participación de Mercado (M.S.) CDJ

**Autoevaluación :** El 2017 cerró las ventas de CDJ en 1,738 unid. en un mcd. relevante de 22,041 unid.; se cumplió con lo presentado en el día del Arranque 2016 (considerando mcd. relevante desde Compact Premium). En los últimos meses se han hecho mejoras en la segmentación en Nissan Kicks - Mazda CX3 - Jeep Renegade.

**Supervisor :** Bajo la segmentación definida inicialmente se alcanzó el 7.9% de MS que se había propuesto.

