

Introducción

JEFATURA 2 - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2018-02-09 07:57:02** hasta el **2018-03-15 08:47:53**

Datos Personales

JEFATURA 2 - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

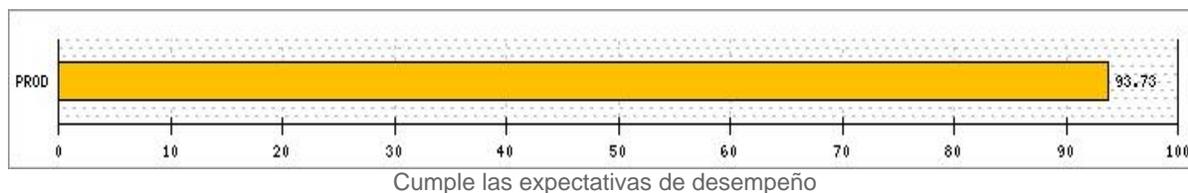
No. Identificación :	09357237
Nombres :	JORGE ALBERTO
Apellidos :	BRAVO GONZALEZ
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA POST VENTA
Cargo :	JEFE DE SOPORTE TECNICO
Nivel Jerárquico :	JEFATURA 1
Jefe Inmediato :	CARLOS ALBERTO PAUCAR PILCO
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

JEFATURA 2 - 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	14.30%	4.33	4.33	4.33
2	FOCO EN EL CLIENTE Cumple las expectativas de desempeño	14.30%	4.00	4.00	4.00
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Excede las expectativas de desempeño	14.30%	5.00	4.75	4.75
4	LIDERAZGO Cumple las expectativas de desempeño	14.30%	4.00	4.00	4.00
5	EMPOWERMENT Cumple las expectativas de desempeño	14.30%	4.00	4.00	4.00
6	EFICIENCIA OPERATIVA Excede las expectativas de desempeño	14.30%	4.25	4.25	4.25
7	CONTROL Y SUPERVISIÓN Cumple parcialmente las expectativas de desempeño	14.30%	3.50	3.50	3.50
Promedio :					4.12
Promedio en Porcentaje :					102.46%

	Objetivo	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Atención de fallas técnicas reportadas por SRS Cumple las expectativas de desempeño	25%	100.00	100.00	100.00
2	Cumplimiento de acciones de fábrica Cumple parcialmente las expectativas de desempeño	25%	91.00	90.00	90.00
3	Reuniones técnicas Bajo Desempeño	25%	0.00	50.00	50.00
4	Visita a la red de sucursales Cumple las expectativas de desempeño	25%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					85.00
Promedio en Porcentaje :					85.00%

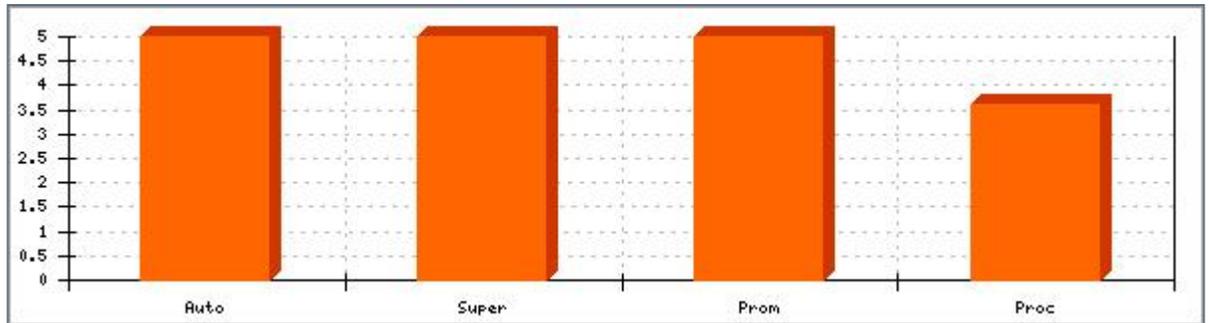
Análisis por Pregunta

JEFATURA 2 - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

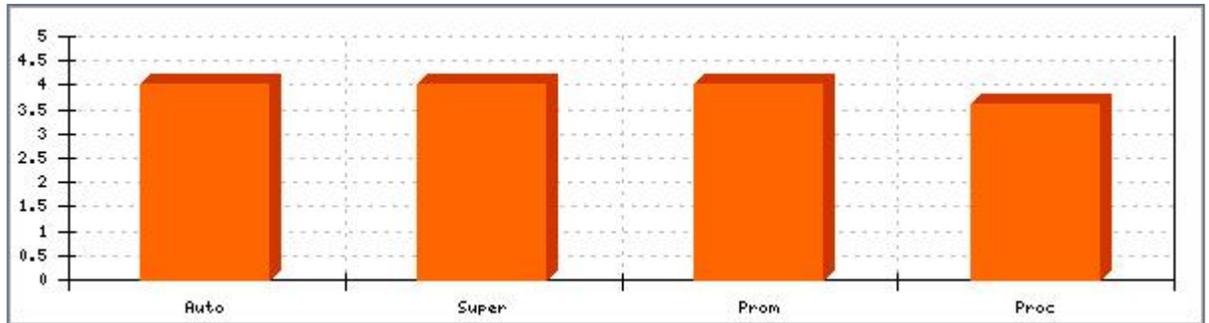
1.- Promueve y motiva al equipo para lograr los objetivos comunes (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.60



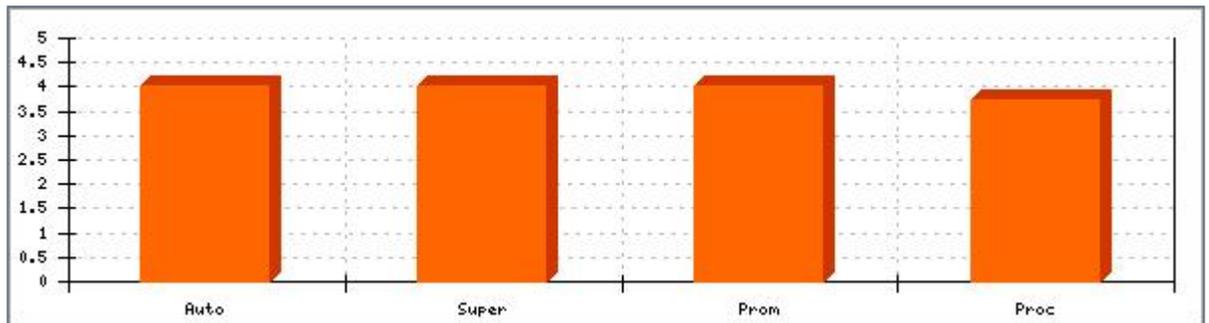
2.- Impulsa actividades que fortalecen los vínculos de confianza con todos los miembros de su equipo. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.62



3.- Genera armonía y adecuadas relaciones entre las personas, fomentando los valores organizacionales (4.00)

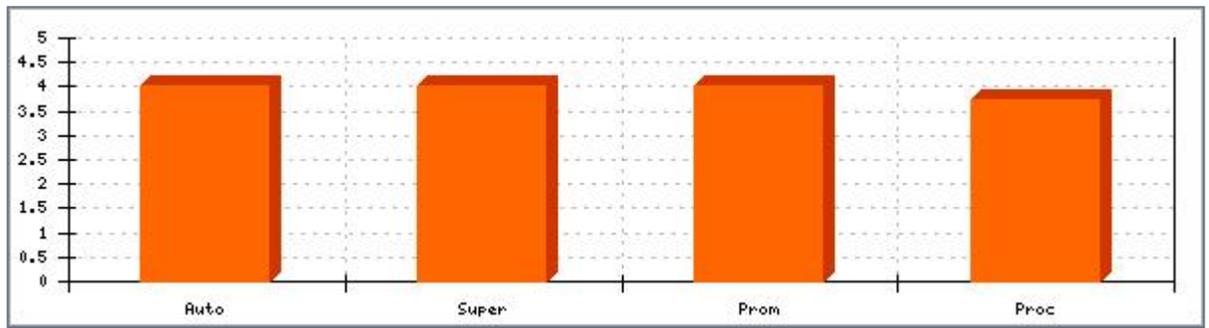
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.72



FOCO EN EL CLIENTE

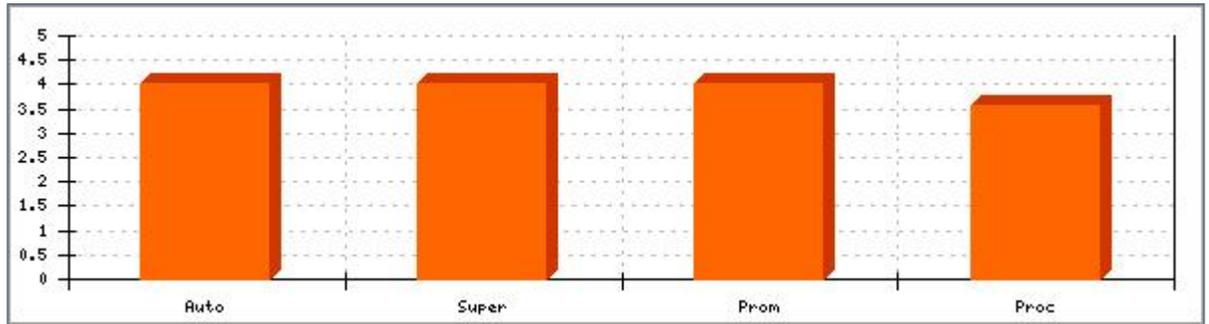
4.- Asume la solución de los problemas, reclamos o quejas de su cliente aunque no se encuentren en su unidad o sea su responsabilidad directa. (4.00)

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



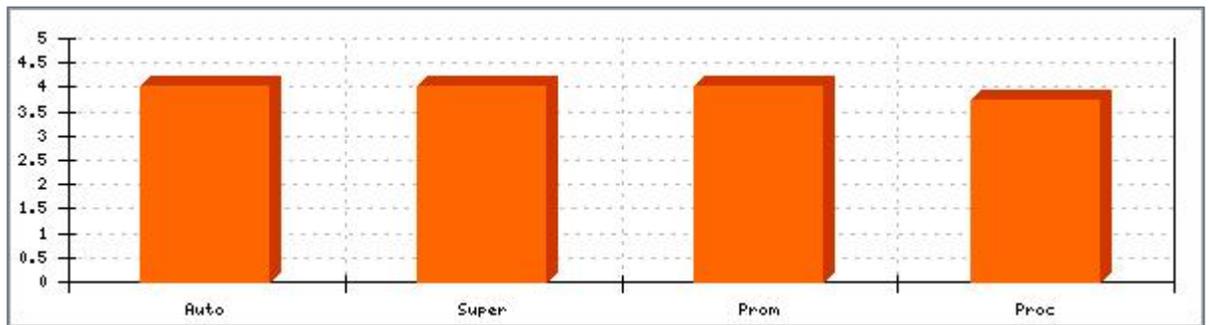
5.- Realiza un trato personalizado por cada cliente, utilizando diversos recursos para fidelizarlo y generar relaciones a largo plazo (4.00)

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



6.- Compromete su disponibilidad total con el cliente, otorgándole medios para contactarlo y espacios para atenderlo. (4.00)

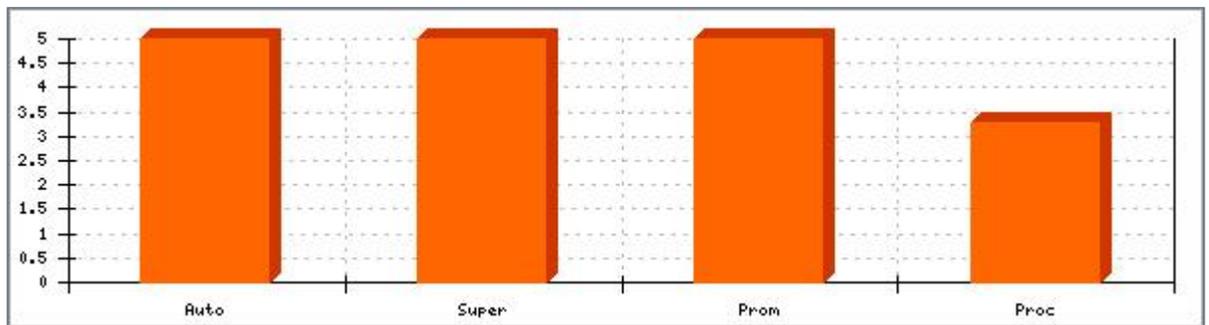
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.74



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

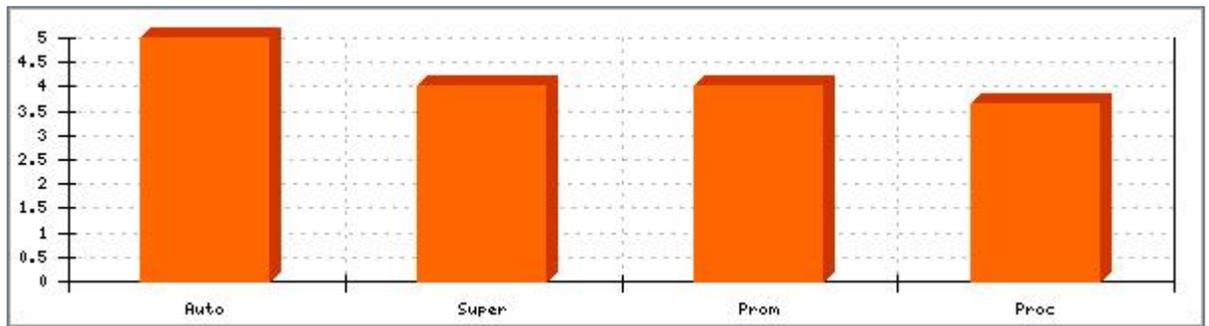
7.- Logra ejecutar los procesos en el tiempo estimado sin distraerse. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.26



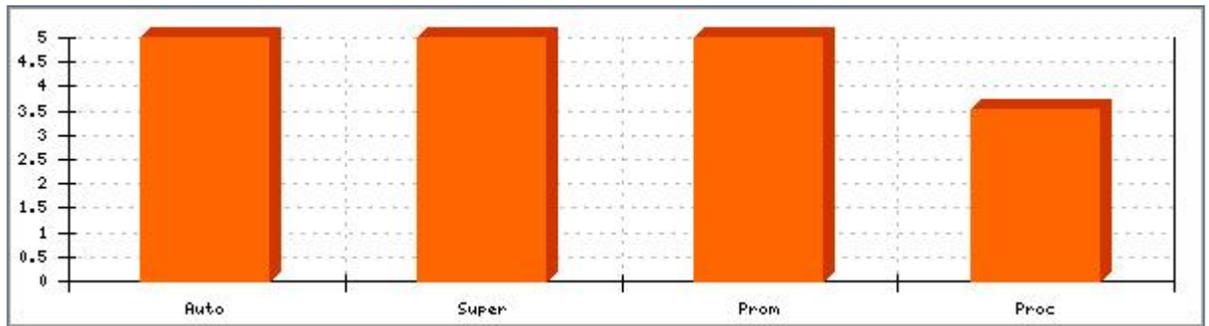
8.- Expresa con entusiasmo los logros alcanzados y anima el progreso. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.64



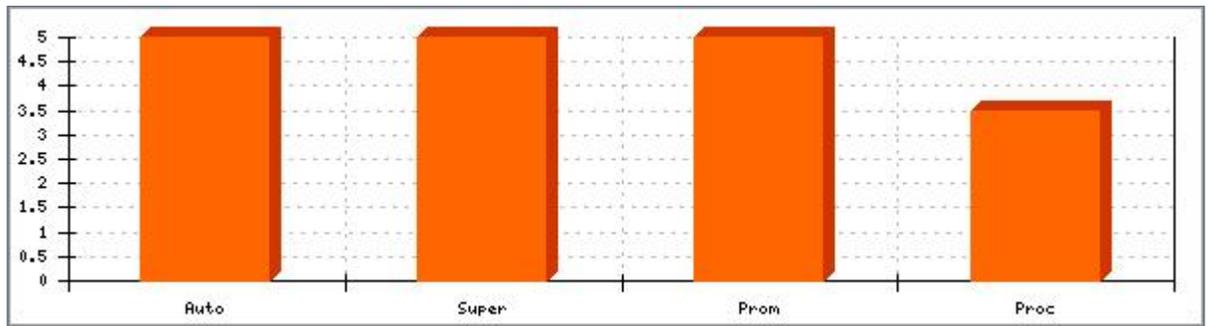
9.- Mantiene un desempeño óptimo a pesar de las dificultades que puedan presentarse. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.52



10.- Se reúne periódicamente con el equipo o su líder para revisar el progreso de los objetivos y plantear acciones que permitan alcanzarlos con eficiencia. (5.00)

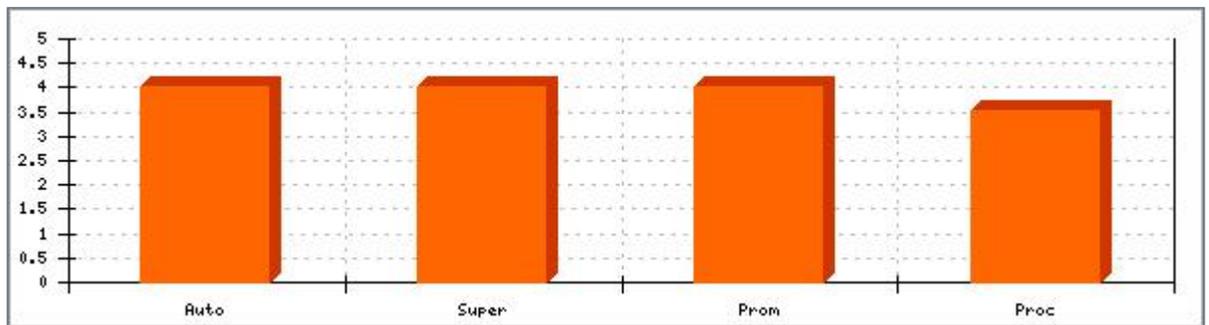
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.47



LIDERAZGO

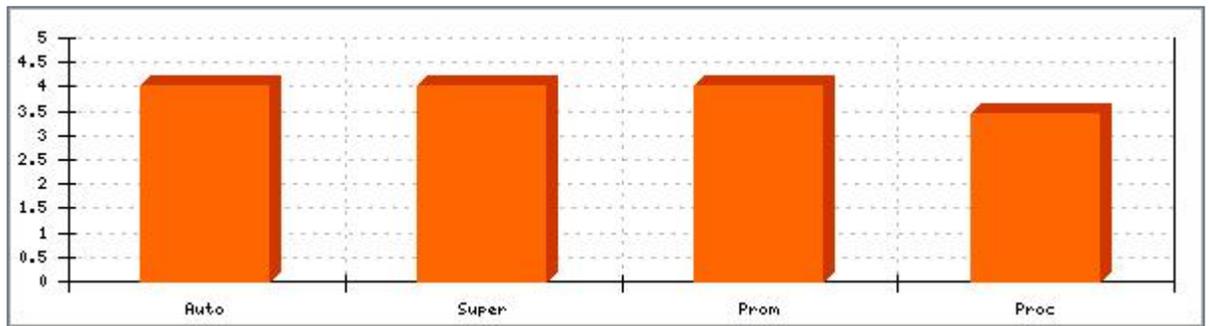
11.- Orienta a su equipo a conseguir resultados con calidad. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.53



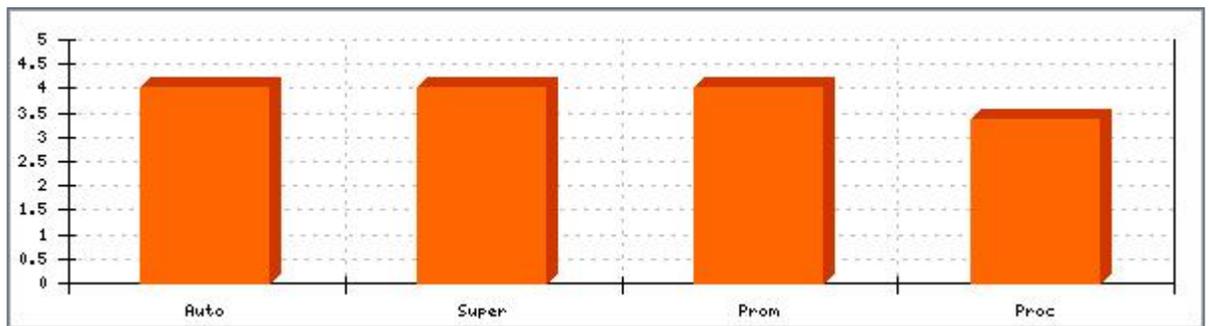
12.- Establece objetivos específicos para cada miembro del equipo de acuerdo a las exigencias de la gerencia. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.43



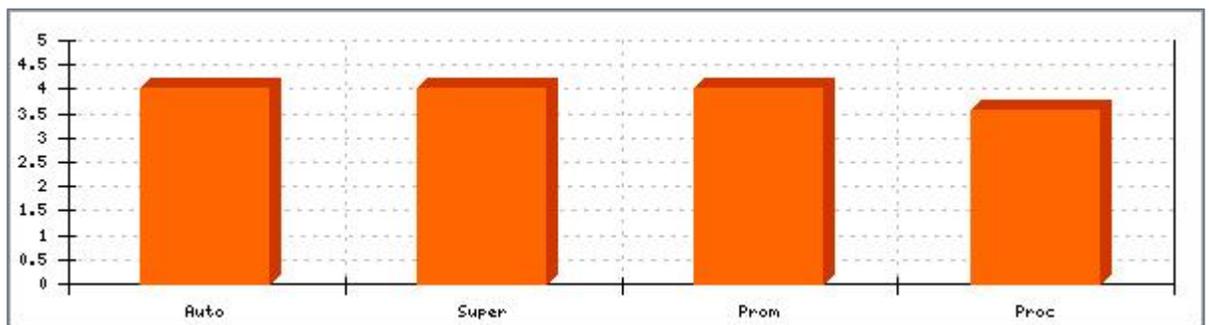
13.- Distribuye la carga laboral en el equipo considerando planes de trabajo con plazos específicos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.38



14.- Genera un compromiso formal del equipo para con sus objetivos. (4.00)

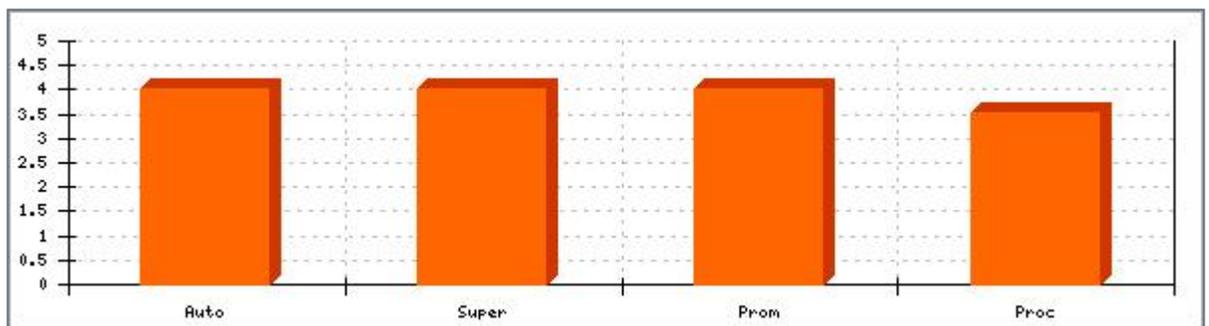
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.57



EMPOWERMENT

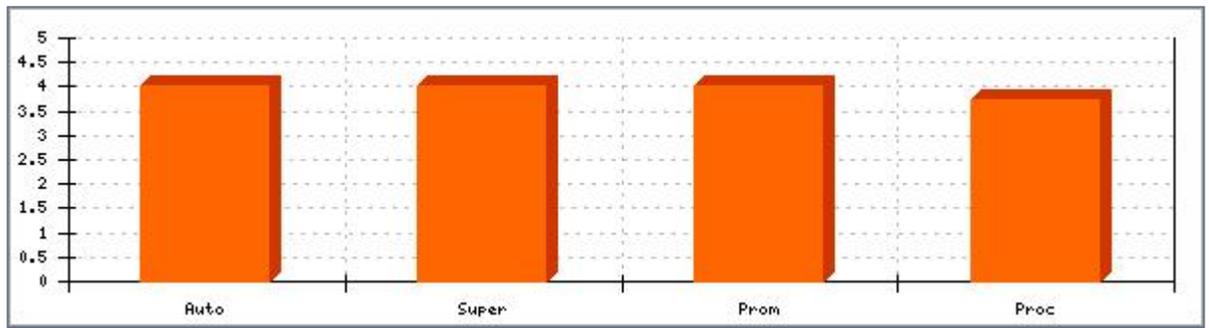
15.- Confía en las capacidades de su gente dejando libertad para actuar y desempeñarse. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.53



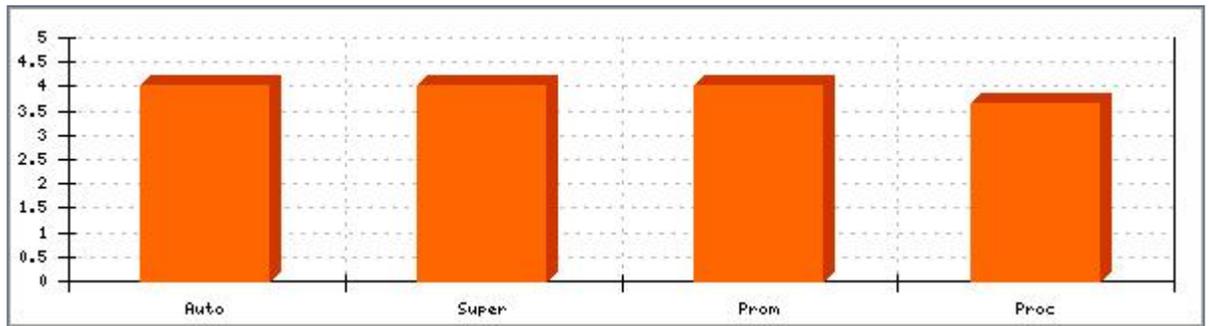
16.- Muestra apertura a los aportes del equipo pudiendo encontrar en las personas soporte y responsabilidad. (4.00)

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



17.- Da confianza a los miembros de su equipo para que participen en los diferentes proyectos del área. (4.00)

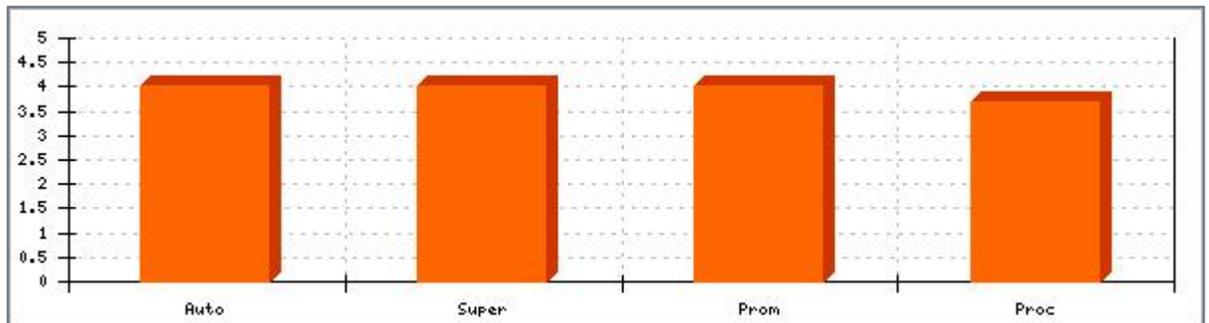
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.66



EFICIENCIA OPERATIVA

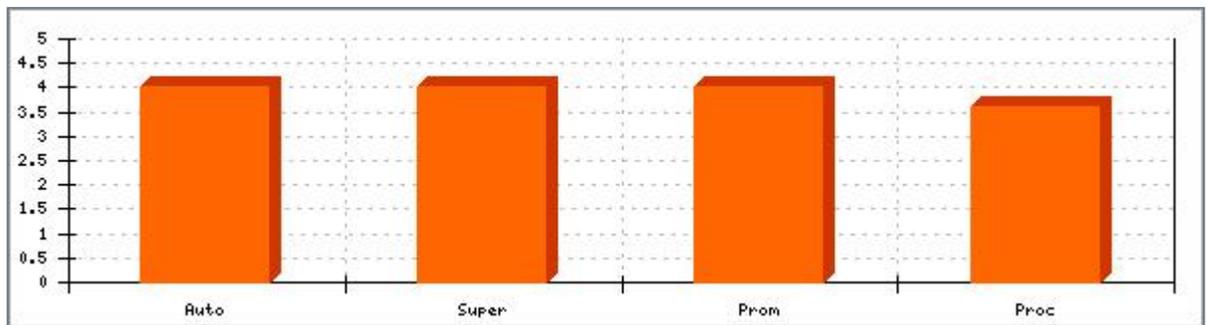
18.- Conoce las normas internas y procesos que exige la organización y las relaciona con sus actividades, evitando los reprocesos. (4.00)

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



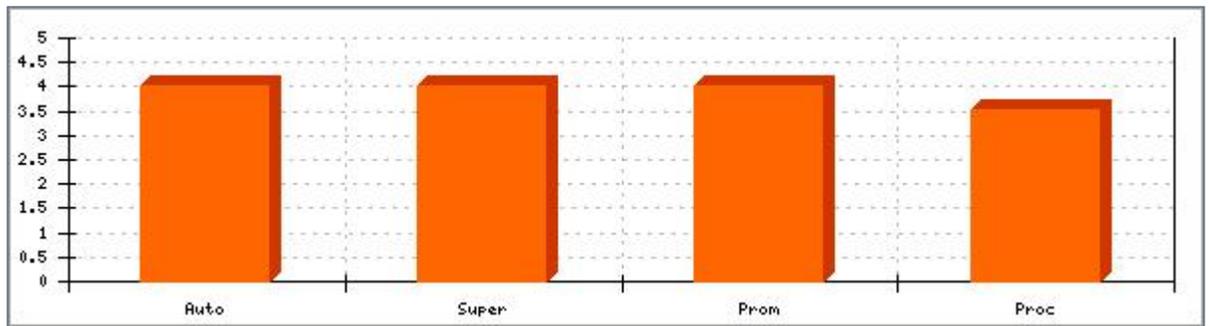
19.- Se destaca por la utilización eficaz de los sistemas Y recursos de la empresa, lo que lo lleva a brindar respuestas en corto tiempo. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.62



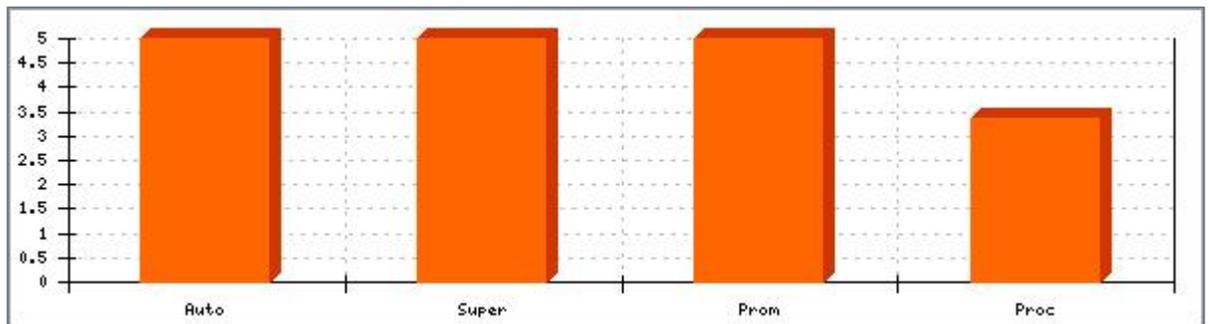
20.- Es detallista observando los pasos importantes de la transacción sin perder la rapidez en su proceso. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.53



21.- Identifica los elementos que lo llevan a desperdiciar tiempo en sus actividades y en las del equipo, tomando acciones para ser más eficiente. (5.00)

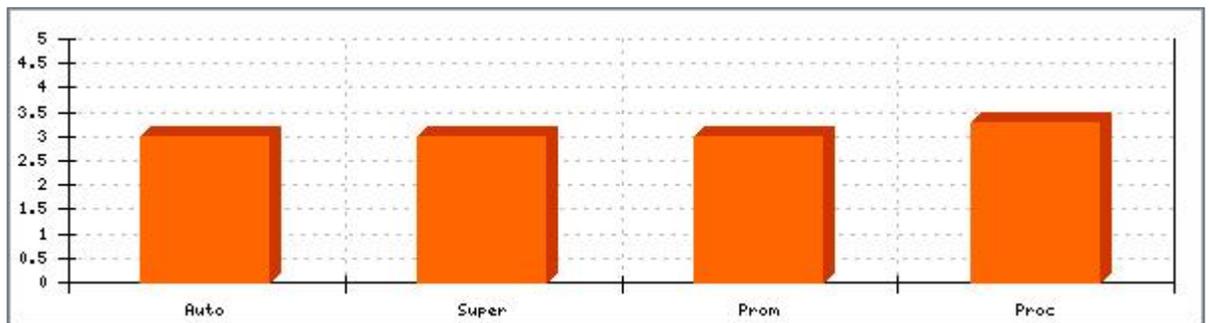
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.38



CONTROL Y SUPERVISIÓN

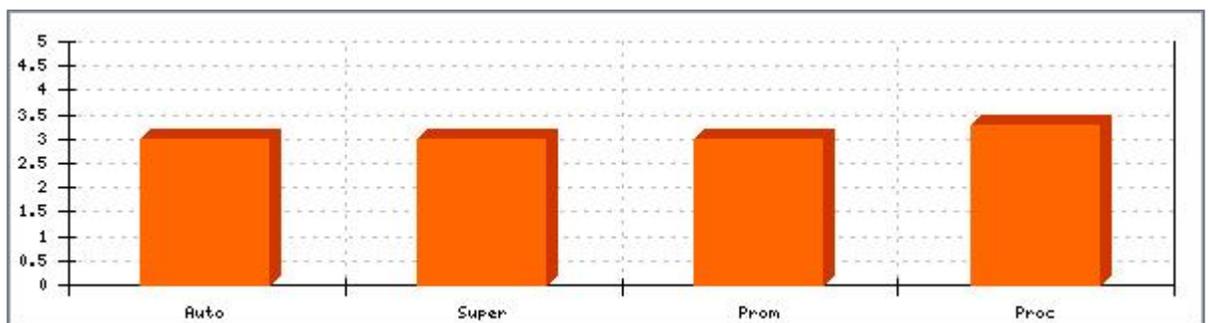
22.- Diseña herramientas para agilizar el monitoreo de la aplicación de las políticas y procesos en la empresa. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.26



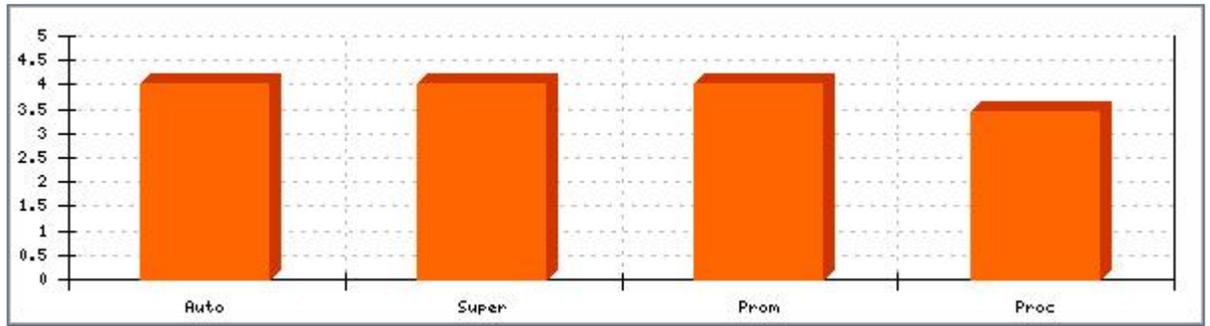
23.- Implementa herramientas de control y seguimiento para monitorear con objetividad el cumplimiento de la normativa interna en cada una de las áreas. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.29



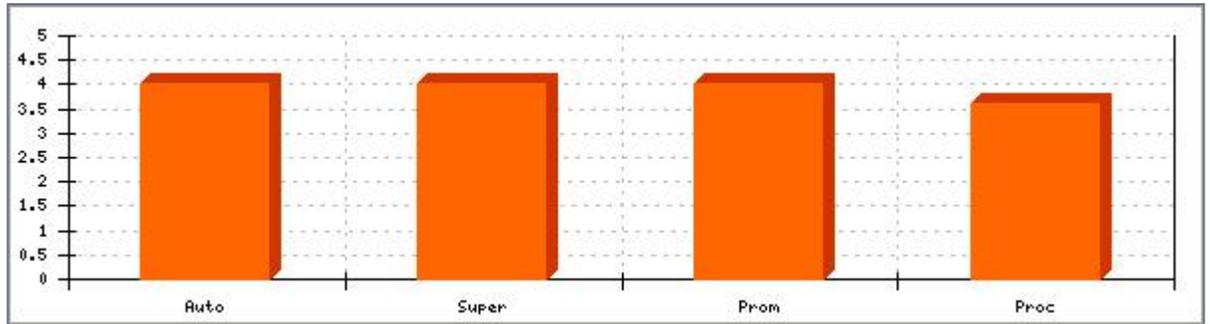
24.- Monitorea con minuciosidad el trabajo de los miembros de su equipo para asegurarse que cumplan con los lineamientos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.43



25.- Se encarga de que su equipo esté actualizado en los procesos de la empresa para ejecutar sus acciones con eficiencia. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.60



Fortalezas y Áreas de Desarrollo

JEFATURA 2 - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Mantiene un desempeño óptimo a pesar de las dificultades que puedan presentarse.	100.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Se reúne periódicamente con el equipo o su líder para revisar el progreso de los objetivos y plantear acciones que permitan alcanzarlos con eficiencia.	100.00%
(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.	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Promueve y motiva al equipo para lograr los objetivos comunes	100.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Logra ejecutar los procesos en el tiempo estimado sin distraerse.	100.00%
(ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Expresa con entusiasmo los logros alcanzados y anima el progreso.	75.00%
(LIDERAZGO) Orienta a su equipo a conseguir resultados con calidad.	75.00%
(LIDERAZGO) Establece objetivos específicos para cada miembro del equipo de acuerdo a las exigencias de la gerencia.	75.00%
(LIDERAZGO) Distribuye la carga laboral en el equipo considerando planes de trabajo con plazos específicos.	75.00%
(LIDERAZGO) Genera un compromiso formal del equipo para con sus objetivos.	75.00%
(EMPOWERMENT) Confía en las capacidades de su gente dejando libertad para actuar y desempeñarse.	75.00%
(EMPOWERMENT) Muestra apertura a los aportes del equipo pudiendo encontrar en las personas soporte y responsabilidad.	75.00%
(EMPOWERMENT) Da confianza a los miembros de su equipo para que participen en los diferentes proyectos del área.	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%
(CONTROL Y SUPERVISIÓN) Monitorea con minuciosidad el trabajo de los miembros de su equipo para asegurarse que cumplan con los lineamientos.	75.00%
(CONTROL Y SUPERVISIÓN) Se encarga de que su equipo esté actualizado en los procesos de la empresa para ejecutar sus acciones con eficiencia.	75.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Impulsa actividades que fortalecen los vínculos de confianza con todos los miembros de su equipo.	75.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Genera armonía y adecuadas relaciones entre las personas, fomentando los valores organizacionales	75.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Asume la solución de los problemas, reclamos o quejas de su cliente aunque no se encuentren en su unidad o sea su responsabilidad directa.	75.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Realiza un trato personalizado por cada cliente, utilizando diversos recursos para fidelizarlo y generar relaciones a largo plazo	75.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Compromete su disponibilidad total con el cliente, otorgándole medios para contactarlo y espacios para atenderlo.	75.00%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

Comentarios

JEFATURA 2 - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Objetivos

1 Atención de fallas técnicas reportadas por SRS

Autoevaluación : Se atendieron de forma oportuna la totalidad de casos reportados por SRS. Aprovechando cada oportunidad para instruir al técnico a cargo del diagnóstico.

Supervisor : Conforme

2 Cumplimiento de acciones de fábrica

Autoevaluación : Nos quedamos ligeramente cortos en la atención, solo logramos atender al 54% de los vehículos con una antigüedad menor o igual a 18 meses.

Supervisor : El ingreso de mas acciones de fabrica hizo caer los valores. A continuar con el buen trabajo

3 Reuniones técnicas

Autoevaluación : Si bien no se realizaron las reuniones técnicas, se aprovecharon las atenciones de los casos reportados por SRS para instruir a los técnicos en el proceso diagnóstico, corrigiendo en algunos casos los criterios utilizados en el proceso diagnóstico e instruyendolos respecto de las pruebas a realizar y el por qué su ejecución es necesaria a pesar de que no parezcan importantes. El proceso diagnóstico y su resultado final se compartía con el personal técnico quienes con sus comentarios contribuyeron a enriquecer la experiencia y fortalecer los conocimientos.

Supervisor : El informacion tecnica fue dada uno a uno, es parte de la finalidad de las reuniones tecnicas. Falto coordinar reunion grupal.

4 Visita a la red de sucursales

Autoevaluación : Se realizaron todas las visitas programadas a las sucursales del norte, sucursales asignadas a mi en la distribución de zonas realizada con Luis bustos antes de su salida.

Supervisor : conforme

Feedback

JEFATURA 2 - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: --

Comentarios del Evaluado:

Fecha: --

Comentarios del Jefe:

EVALUADO

EVALUADOR

