

## Introducción

### SUBGERENTES - 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 **2018-02-14 06:01:41** hasta el **2018-02-27 15:33:05**

## Datos Personales

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

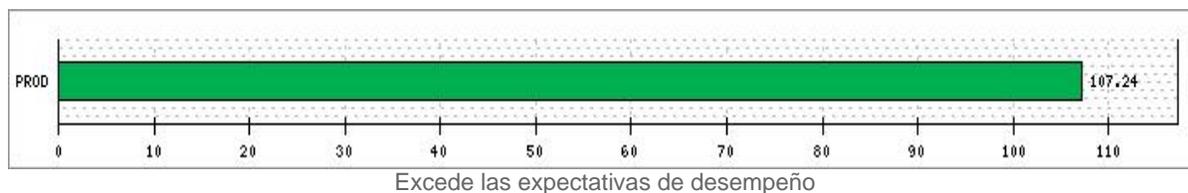
No. Identificación :	42360406
Nombres :	GUILLERMO MANUEL
Apellidos :	GONZALES GIL
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA DE EXPERENCIA DE CLIENTES
Cargo :	SUB GERENTE DE INTELIGENCIA DE MERCADO
Nivel Jerárquico :	SUB GERENTE
Jefe Inmediato :	CARLOS GUILLERMO DIBOS CILLONIZ
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

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



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO Desempeño Excepcional	14.30%	5.00	5.00	5.00
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	14.30%	4.33	4.33	4.33
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Desempeño Excepcional	14.30%	4.75	5.00	5.00
4	LIDERAZGO Desempeño Excepcional	14.30%	4.75	5.00	5.00
5	EMPOWERMENT Excede las expectativas de desempeño	14.30%	4.67	4.67	4.67
6	VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO Cumple las expectativas de desempeño	14.30%	4.00	4.00	4.00
7	MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIO Excede las expectativas de desempeño	14.30%	4.33	4.33	4.33
<b>Promedio :</b>					<b>4.62</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>					<b>112.47%</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	Compleitud BD - Atributos Mktg Autos Desempeño Excepcional	5%	120.00	120.00	120.00
3	Compleitud BD - Atributos Mktg VC Desempeño Excepcional	5%	120.00	120.00	120.00
4	Compleitud BD - Datos Contacto Autos Desempeño Excepcional	5%	120.00	120.00	120.00
5	Compleitud BD - Datos Contacto VC Desempeño Excepcional	5%	120.00	120.00	120.00
6	Cumplimiento de días acumlados de vacaciones.	5%	100.00	100.00	100.00
7	Cumplimiento de fechas de entregables de inteligencia de mercado - Área post venta (servicio y repuestos) Cumple las expectativas de desempeño	10%	98.00	98.00	98.00
8	Cumplimiento de fechas de entregables de inteligencia de mercado - Área ventas y soporte Cumple las expectativas de desempeño	10%	100.00	100.00	100.00
9	Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes Excede las expectativas de desempeño	10%	115.00	115.00	115.00
10	Market Share Buses Bajo Desempeño	3%	70.00	70.00	70.00

11	Market Share Camiones --	3%	0.00	0.00	0.00
12	Market Share SUV (CDJ) Cumple las expectativas de desempeño	3%	100.00	100.00	100.00
13	Market Share Vans Desempeño Excepcional	3%	120.00	120.00	120.00
14	Market Share vehículos premium Cumple las expectativas de desempeño	3%	100.00	100.00	100.00
15	Porcentaje de actividades programadas - Autos Cumple parcialmente las expectativas de desempeño	5%	80.00	80.00	80.00
16	Porcentaje de actividades programadas - VC Desempeño Excepcional	5%	120.00	120.00	120.00
17	Porcentaje de cobertura de cartera - Autos Cumple parcialmente las expectativas de desempeño	5%	80.00	80.00	80.00
18	Porcentaje de cobertura de cartera - VC Desempeño Excepcional	5%	120.00	120.00	120.00
				<b>Promedio :</b>	<b>102.00</b>
				<b>Promedio en Porcentaje :</b>	<b>102.00%</b>

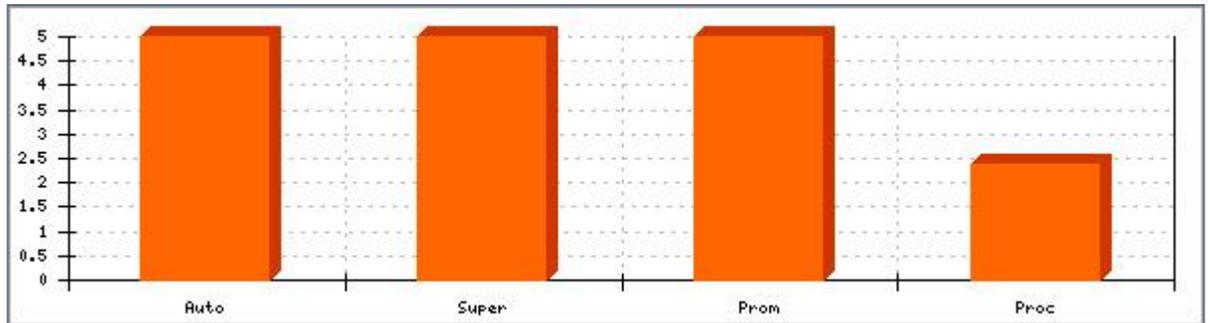
## Análisis por Pregunta

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

#### COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

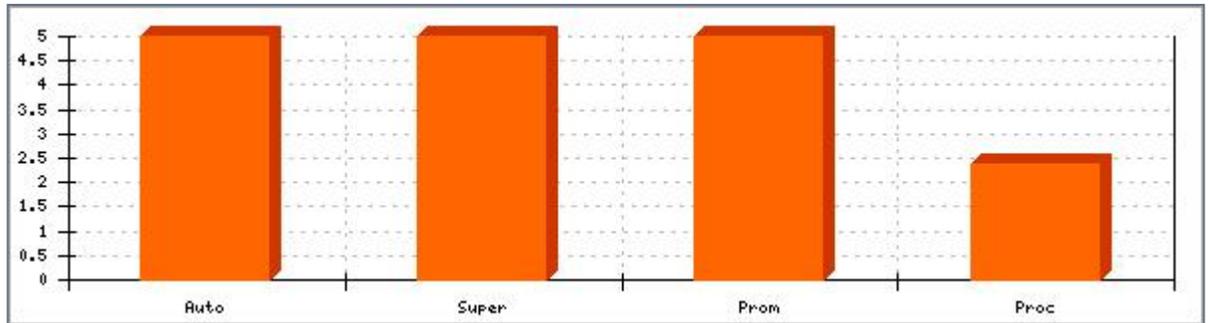
1.- Promueve y motiva al equipo para lograr los objetivos comunes (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.37



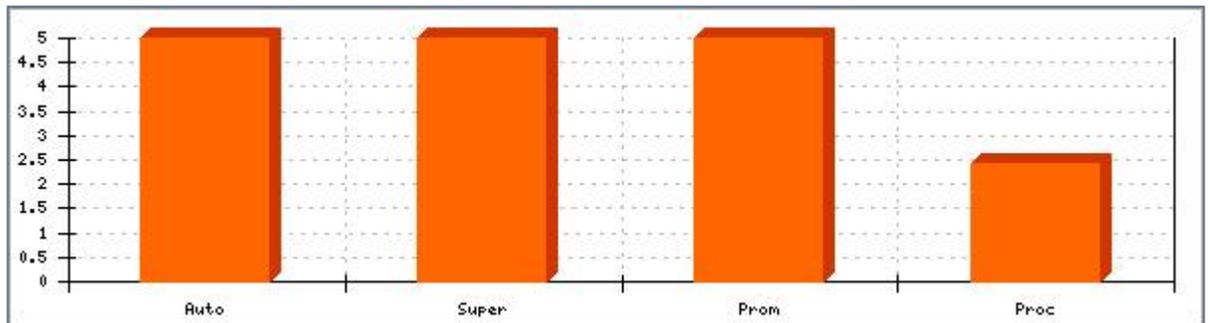
2.- Impulsa actividades que fortalecen los vínculos de confianza con todos los miembros de su equipo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.37



3.- Genera armonía y adecuadas relaciones entre las personas, fomentando los valores organizacionales (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.40



#### FOCO EN EL CLIENTE

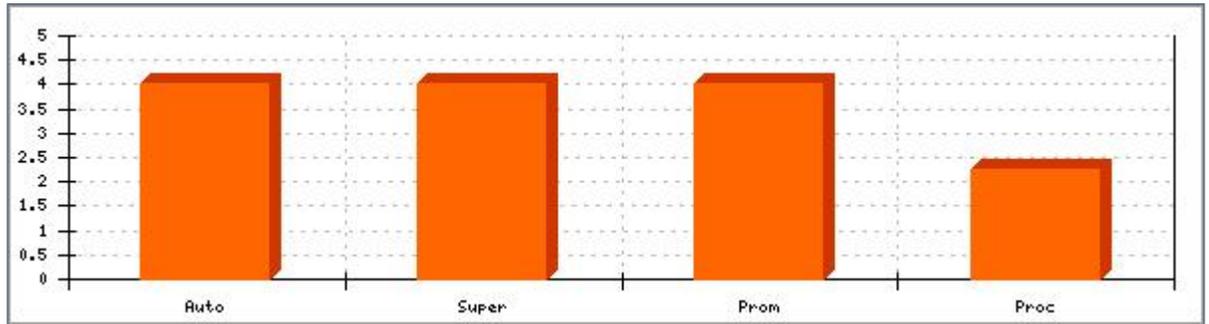
4.- Asume la solución de los problemas, reclamos o quejas de su cliente aunque no se encuentren en su unidad o sea su responsabilidad directa. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.37



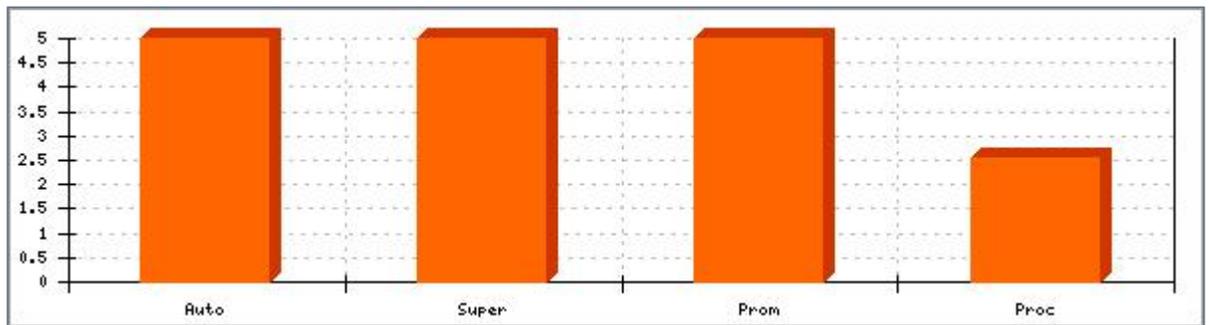
5.- Realiza un trato personalizado por cada cliente, utilizando diversos recursos para fidelizarlo y generar relaciones a largo plazo (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.26



6.- Compromete su disponibilidad total con el cliente, otorgándole medios para contactarlo y espacios para atenderlo. (5.00)

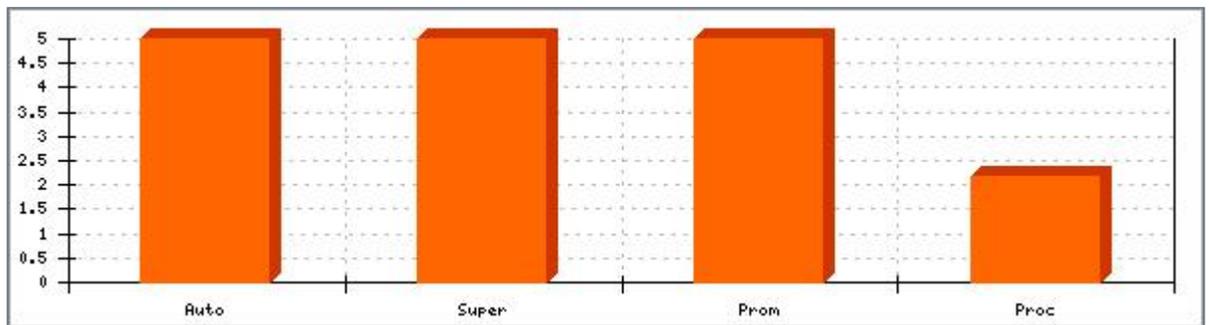
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.54



## ORIENTACIÓN A RESULTADOS

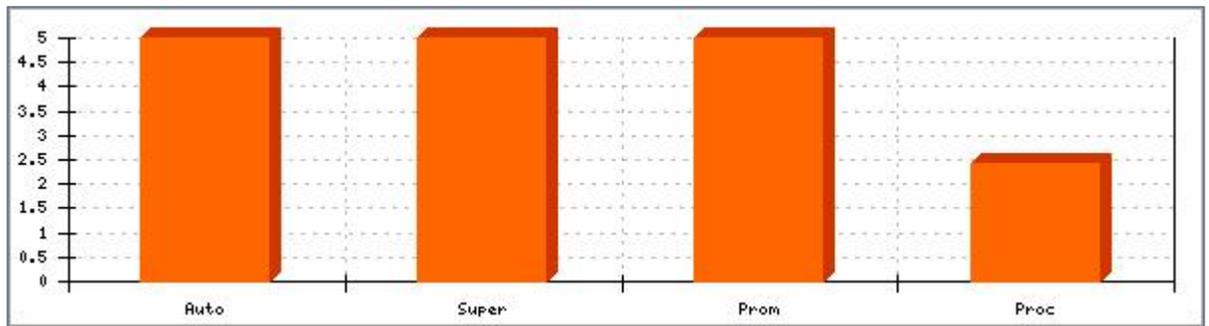
7.- Logra ejecutar los procesos en el tiempo estimado sin distraerse. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.17



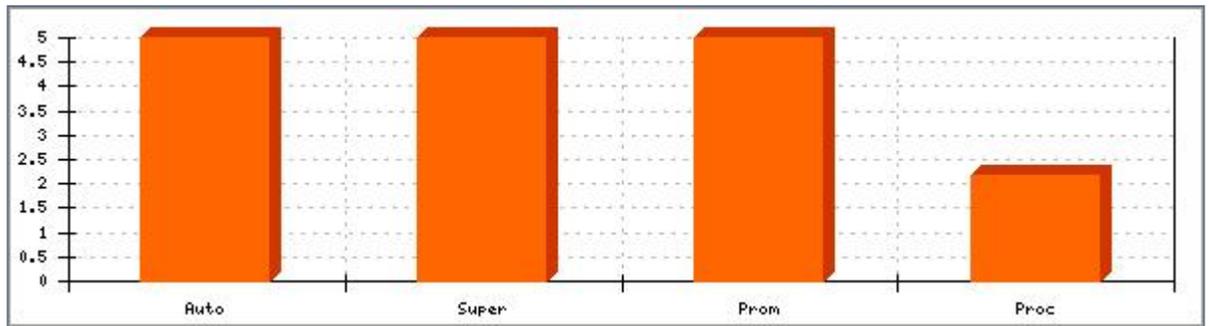
8.- Expresa con entusiasmo los logros alcanzados y anima el progreso. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.40



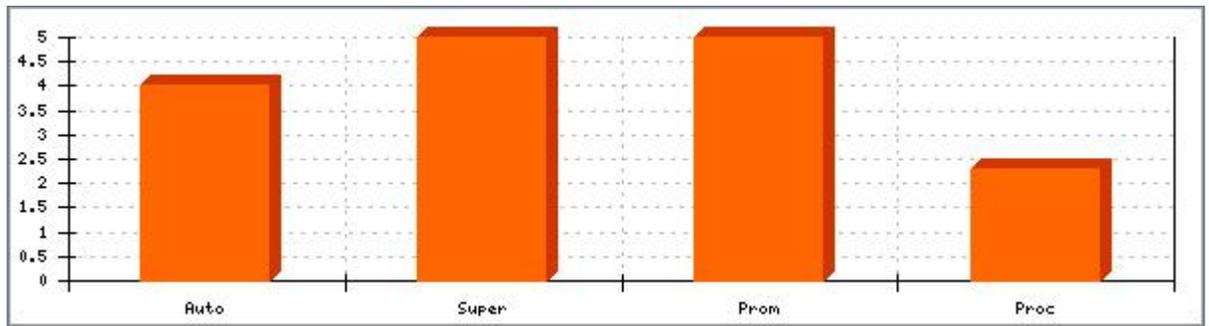
9.- Mantiene un desempeño óptimo a pesar de las dificultades que puedan presentarse. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.17



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)

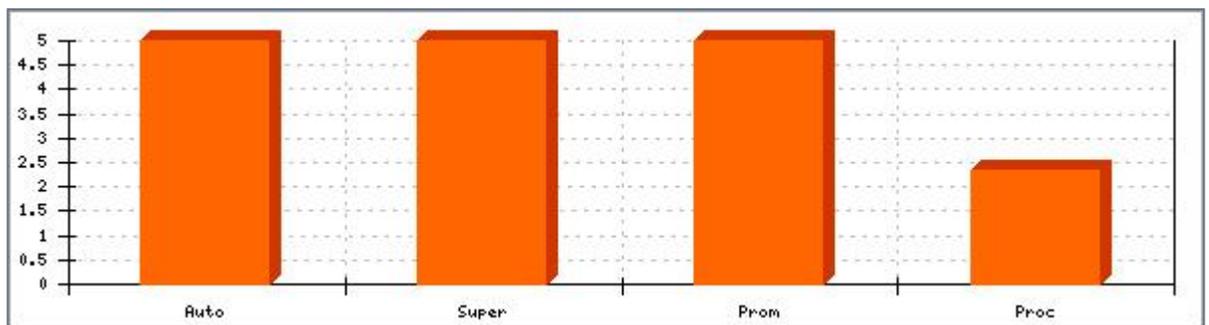
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.31



## LIDERAZGO

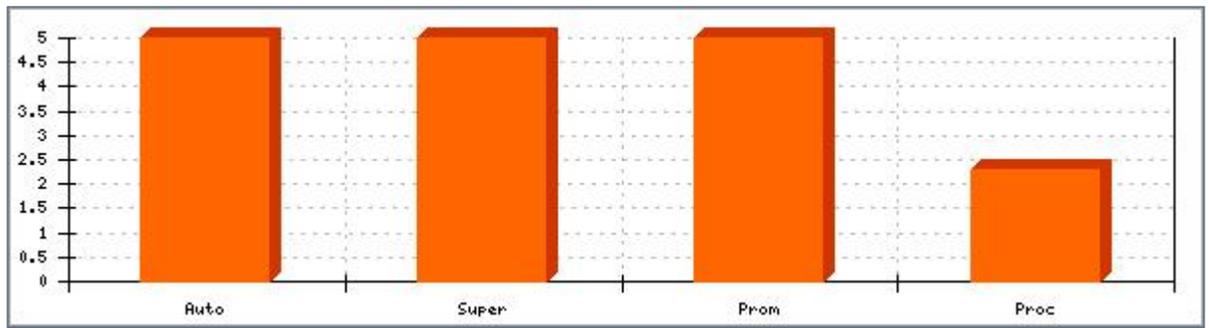
11.- Se mantiene actualizado sobre los perfiles profesionales de su equipo mediante la organización de la información (experiencia, formación, competencias, logros, etc.) para asignar o reasignar roles y funciones. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.34



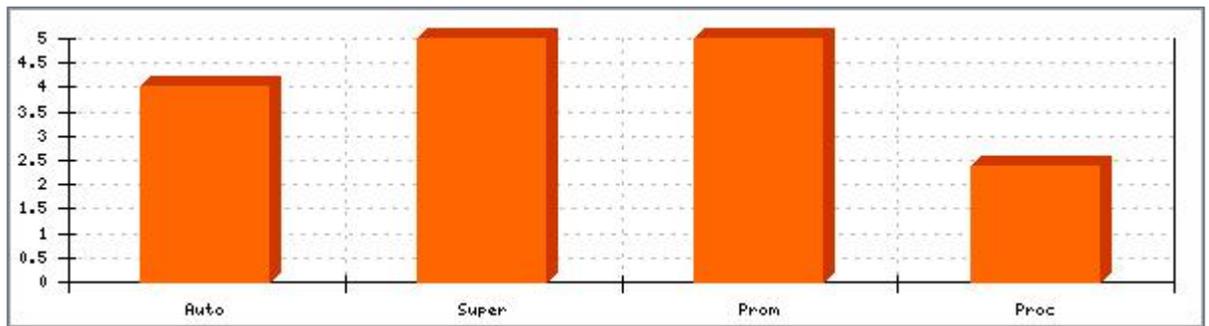
12.- Asigna prioridades al equipo y los apoya para conseguir los recursos necesarios que faciliten el logro de los objetivos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.31



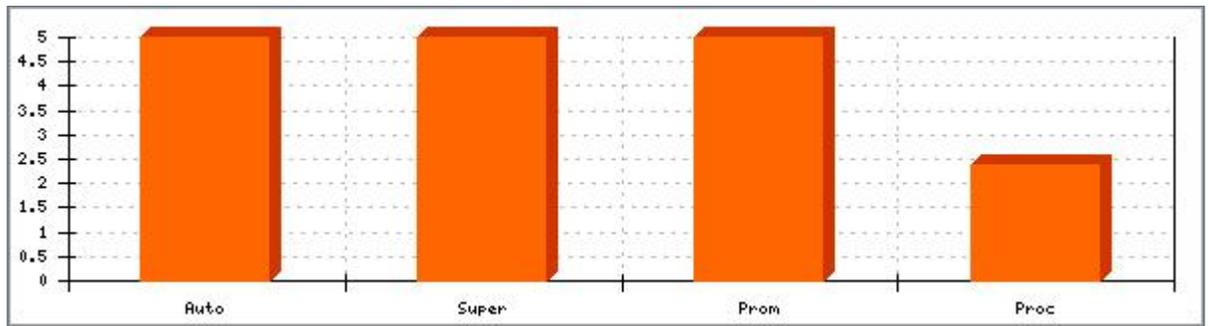
13.- Promueve una eficiente comunicación y coordinación en su equipo mediante reuniones frecuentes que estimulen el intercambio de ideas e información. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.37



14.- Motiva a su equipo y busca que se comprometan con sus objetivos personales y de la entidad. (5.00)

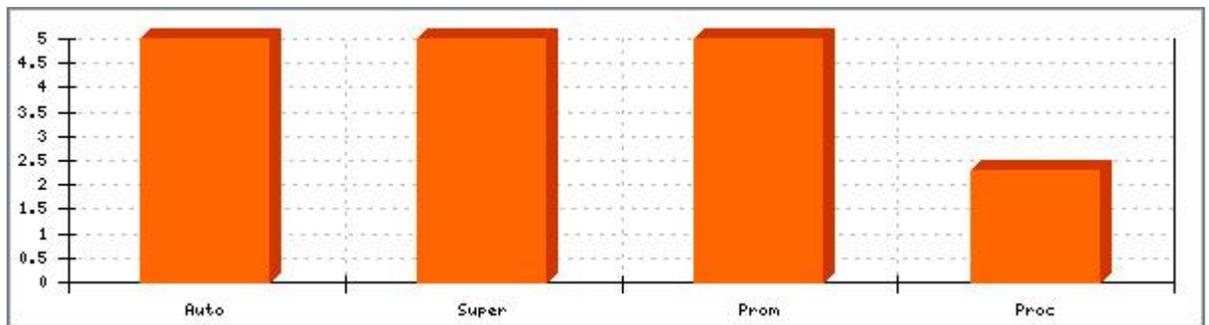
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.37



## EMPOWERMENT

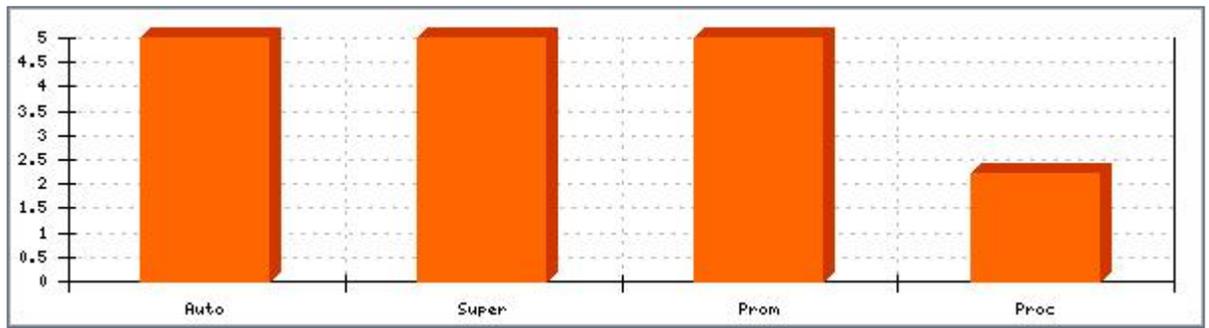
15.- Entrena en la marcha a las personas de su equipo, deja que realicen la actividad y conversa de todos los aspectos de mejora. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.29



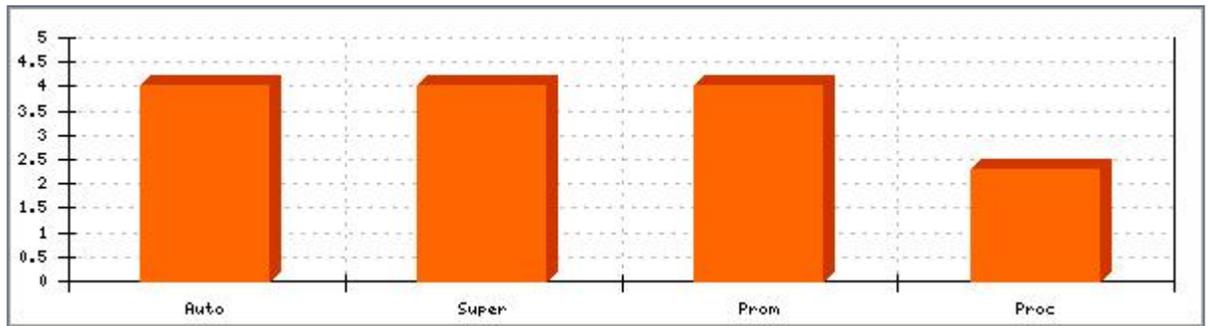
16.- Incentiva a las personas a mejorar en su trabajo y en su desempeño habitual. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.23



17.- Reconoce los logros de cada miembro del equipo y los invita a proponer nuevos proyectos en su ámbito de acción. (4.00)

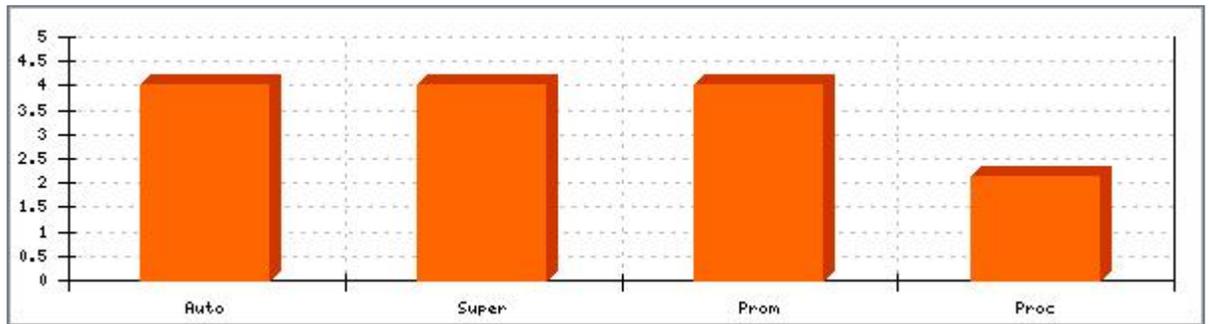
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.31



## VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

18.- Implementa nuevos planes y/o proyectos con participación de otras áreas que contribuyan al crecimiento de la empresa. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.14



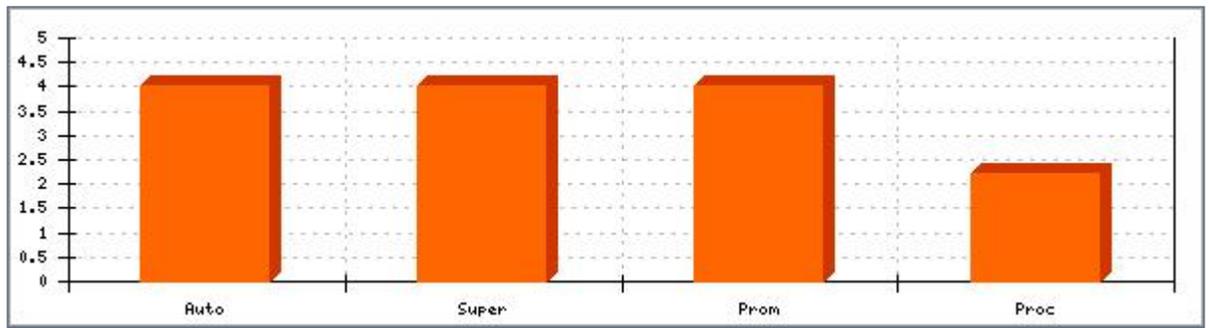
19.- Anticipa escenarios en función al análisis del negocio, recursos y entorno en general para la generación de acciones que permitan cumplir los objetivos sin contratiempos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.11



20.- Detecta nuevas oportunidades ya sea de negocio o de mejora de procesos que benefician a la organización (4.00)

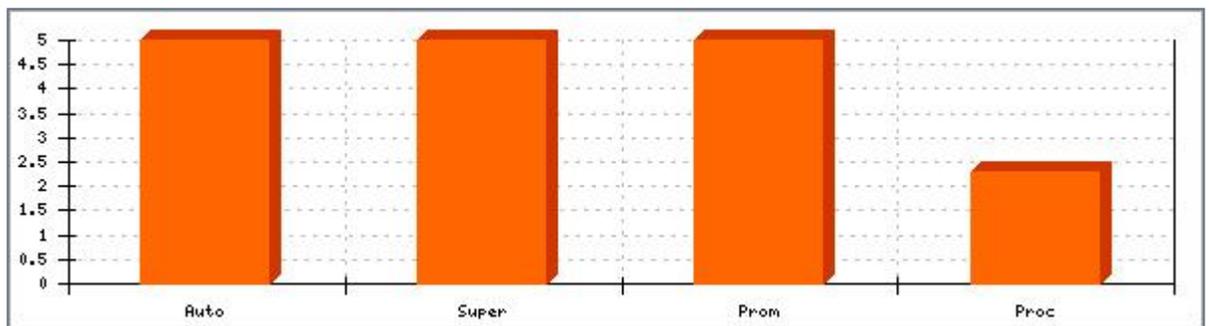
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.20



## MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIO

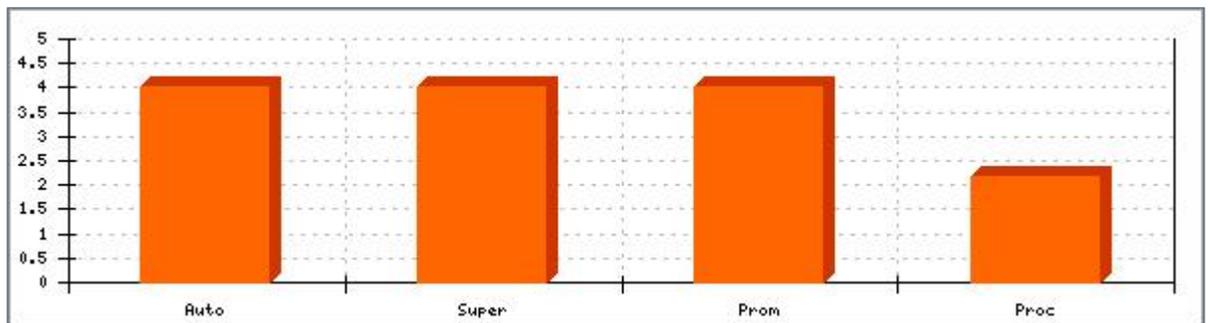
21.- Fortalece las relaciones con sus clientes y proveedores dándole un trato personalizado. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.29



22.- Establece alianzas con nuevos socios o clientes internos y externos que aporten ventaja competitiva al negocio. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.17



23.- Genera y participa de reuniones y eventos que le permitan establecer contacto con personas influyentes o posibles socios estratégicos dentro y fuera de la organización. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.97



## Fortalezas y Áreas de Desarrollo

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

#### Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Promueve y motiva al equipo para lograr los objetivos comunes	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Impulsa actividades que fortalecen los vínculos de confianza con todos los miembros de su equipo.	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Genera armonía y adecuadas relaciones entre las personas, fomentando los valores organizacionales	100.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Compromete su disponibilidad total con el cliente, otorgándole medios para contactarlo y espacios para atenderlo.	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.	100.00%
(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%
(LIDERAZGO) Se mantiene actualizado sobre los perfiles profesionales de su equipo mediante la organización de la información (Experiencia, formación, competencias, logros, etc.) para asignar o reasignar roles y funciones.	100.00%
(LIDERAZGO) Asigna prioridades al equipo y los apoya para conseguir los recursos necesarios que faciliten el logro de los objetivos.	100.00%
(LIDERAZGO) Promueve una eficiente comunicación y coordinación en su equipo mediante reuniones frecuentes que estimulen el intercambio de ideas e información.	100.00%
(LIDERAZGO) Motiva a su equipo y busca que se comprometan con sus objetivos personales y de la entidad.	100.00%
(EMPOWERMENT) Entrena en la marcha a las personas de su equipo, deja que realicen la actividad y conversa de todos los aspectos de mejora.	100.00%
(EMPOWERMENT) Incentiva a las personas a mejorar en su trabajo y en su desempeño habitual.	100.00%
(MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIO) Fortalece las relaciones con sus clientes y proveedores dándole un trato personalizado.	100.00%
(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%
(VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO) Implementa nuevos planes y/o proyectos con participación de otras áreas que contribuyan al crecimiento de la empresa.	75.00%
(VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO) Anticipa escenarios en función al análisis del negocio, recursos y entorno en general para la generación de acciones que permitan cumplir los objetivos sin contratiempos.	75.00%
(VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO) Detecta nuevas oportunidades ya sea de negocio o de mejora de procesos que benefician a la organización	75.00%
(EMPOWERMENT) Reconoce los logros de cada miembro del equipo y los invita a proponer nuevos proyectos en su ámbito de acción.	75.00%
(MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIO) Establece alianzas con nuevos socios o clientes internos y externos que aporten ventaja competitiva al negocio.	75.00%
(MANEJO DE RELACIONES DE NEGOCIO) Genera y participa de reuniones y eventos que le permitan establecer contacto con personas influyentes o posibles socios estratégicos dentro y fuera de la organización.	75.00%

#### Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

## Comentarios

### SUBGERENTES - 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 analizaron las campañas en las que estuvimos involucrados con BD. Como oportunidad de mejora está el hacer los análisis de manera puntual todos los meses y sugerir cambios de acuerdo a las efectividades encontradas.

**Supervisor :** Se analizaron las campañas en las que estuvimos involucrados con BD.

##### 2 Completitud BD - Atributos Mktg Autos

**Autoevaluación :** Se alcanzó 82% sobre los últimos 5 años de facturaciones, siendo la meta de 75%.

**Supervisor :** Se alcanzó 82% sobre los últimos 5 años de facturaciones, siendo la meta de 75%.)

##### 3 Completitud BD - Atributos Mktg VC

**Autoevaluación :** Se alcanzó 99% sobre los últimos 5 años de facturaciones, siendo la meta de 90%.

**Supervisor :** Se alcanzó 99% sobre los últimos 5 años de facturaciones, siendo la meta de 90%.)

##### 4 Completitud BD - Datos Contacto Autos

**Autoevaluación :** Se alcanzó 93% sobre los últimos 5 años de facturaciones (Teléfono y correo), siendo la meta de 80%.

**Supervisor :** Se alcanzó 93% sobre los últimos 5 años de facturaciones (Teléfono y correo), siendo la meta de 80%.)

##### 5 Completitud BD - Datos Contacto VC

**Autoevaluación :** Se alcanzó 99% sobre los últimos 5 años de facturaciones (Teléfono o correo), siendo la meta de 90%.

**Supervisor :** Se alcanzó 99% sobre los últimos 5 años de facturaciones (Teléfono o correo), siendo la meta de 90%.)

##### 6 Cumplimiento de días acumulados de vacaciones.

**Autoevaluación :** Conforme. No hay días en exceso.

**Supervisor :**

##### 7 Cumplimiento de fechas de entregables de inteligencia de mercado - Área post venta (servicio y repuestos)

**Autoevaluación :** No se alcanzó a completar al 100% el plan de levantamiento de CBR y PM (quedó pendiente 1). Se regularizó posteriormente.

**Supervisor :** Salvo la entrega de un reporte sobre canasta de repuestos.

##### 8 Cumplimiento de fechas de entregables de inteligencia de mercado - Área ventas y soporte

**Autoevaluación :** Se cumple con los cronogramas de entrega de informes regulares a las UN. Se atiende a la brevedad los pedidos especiales.

**Supervisor :** Siempre al día.

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

**Autoevaluación :** Se coloca 115%, ya que en adición a las visitas a sucursales y proyectos del área se sumó uno que requirió gran inversión de tiempo y que se viene implementando de manera exitosa (Contact center de VC). Este proyecto no estaba contemplado en la planificación inicial del área y demandó gran esfuerzo para implementarlo rápidamente.

**Supervisor :** Adicionalmente al cumplimiento de todo el plan, a finales de año implementamos el Contact Center y empezó a trabajar desde noviembre.

##### 10 Market Share Buses

**Autoevaluación :** Se obtuvo 48.9% de MS. No se alcanzó el objetivo de 50.9%, sin embargo se ganó participación de mercado respecto al 2016 (47.2%).

**Supervisor :** Se obtuvo 48.9% de MS. No se alcanzó el objetivo de 50.9%, sin embargo se ganó participación de mercado respecto al 2016 (47.2%).

##### 11 Market Share Camiones

**Autoevaluación :** Divemotor cayó en participación de mercado, tanto en pesados como en mercado total. En mercado total cerró en 12.2% (abajo del 13.0% que se obtuvo el 2016).

**Supervisor :** Divemotor cayó en participación de mercado, tanto en pesados como en mercado total. En mercado total cerró en 12.2%.

## 12 Market Share SUV (CDJ)

**Autoevaluación :** Se alcanzó un M.S. de 7.9% en el mercado relevante, lo cual está alineado con la meta trazada.

**Supervisor :** Se alcanzó un M.S. de 7.9% (número ajustado luego de incluir mercado relevante) en el mercado relevante, lo cual está alineado con la meta trazada.

## 13 Market Share Vans

**Autoevaluación :** Se alcanzó 32.1% de M.S. lo cual supera ampliamente la meta de 28.7%.

**Supervisor :** Se alcanzó 32.1% de M.S. lo cual supera ampliamente la meta de 28.7%.

## 14 Market Share vehículos premium

**Autoevaluación :** Se alcanzó el 32% de participación de mercado, lo cual significó un crecimiento de 4pp respecto al 2016, desplazando así a Audi del 2do lugar.

**Supervisor :** Se alcanzó el 32% de participación de mercado, lo cual significó un crecimiento de 4pp respecto al 2016, desplazando así a Audi del 2do lugar.

## 15 Porcentaje de actividades programadas - Autos

**Autoevaluación :** Se ha colocado un porcentaje aproximado, ya que se había logrado alcanzar el objetivo con las condiciones iniciales de la cartera. Sin embargo a finales de año (aprox. setiembre) se definió que la cartera debía incrementarse con todos los clientes a los que alguna vez se generó una venta, lo cual en algunos casos duplicó o multiplicó por más de 2 la cantidad de clientes en cartera. Esto lógicamente redujo significativamente el indicador, el cuál acabó el año con un 76%.

**Supervisor :** Se ha colocado un porcentaje aproximado, ya que se había logrado alcanzar el objetivo con las condiciones iniciales de la cartera. Sin embargo a finales de año (aprox. setiembre) se definió que la cartera debía incrementarse con todos los clientes a los que alguna vez se generó una venta, lo cual en algunos casos duplicó o multiplicó por más de 2 la cantidad de clientes en cartera.

## 16 Porcentaje de actividades programadas - VC

**Autoevaluación :** Se alcanzó un 96% de programación de actividades futuras en sucursales movilizadas, lo cual excedió la meta de 95% trazada.

**Supervisor :** Se alcanzó un 96% de programación de actividades futuras en sucursales movilizadas, lo cual excedió la meta de 95% trazada.

## 17 Porcentaje de cobertura de cartera - Autos

**Autoevaluación :** Se ha colocado un porcentaje aproximado, ya que se había logrado alcanzar el objetivo con las condiciones iniciales de la cartera. Sin embargo a finales de año (aprox. setiembre) se definió que la cartera debía incrementarse con todos los clientes a los que alguna vez se generó una venta, lo cual en algunos casos duplicó o multiplicó por más de 2 la cantidad de clientes en cartera. Esto lógicamente redujo significativamente el indicador, el cuál acabó el año con un 74%.

**Supervisor :** Se ha colocado un porcentaje aproximado, ya que se había logrado alcanzar el objetivo con las condiciones iniciales de la cartera. Sin embargo a finales de año (aprox. setiembre) se definió que la cartera debía incrementarse con todos los clientes a los que alguna vez se generó una venta, lo cual en algunos casos duplicó o multiplicó por más de 2 la cantidad de clientes en cartera. Esto lógicamente redujo significativamente el indicador, el cuál acabó el año con un 74%.)

## 18 Porcentaje de cobertura de cartera - VC

**Autoevaluación :** Se alcanzó un 98% de cobertura en sucursales movilizadas, lo cual excedió la meta de 95%.

**Supervisor :** Se alcanzó un 98% de cobertura en sucursales movilizadas, lo cual excedió la meta de 95%.)

## Feedback

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

Fecha: 2018-02-27

**Comentarios del Evaluado:**

Se tuvo la sesión de feedback.

---

Fecha: 2018-02-27

**Comentarios del Jefe:**

No reunimos con Guillermo y coincidimos casi en todas las evaluaciones. Quedó aprobado de ambas partes las calificaciones registradas.

---

EVALUADO

---

EVALUADOR

