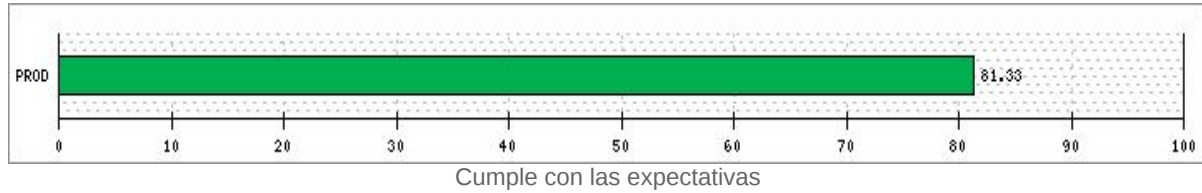


Resumen General

GERENTES Y ASISTENTES.. EVALUACION DE DESEMPEÑO



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	Trabajo en Equipo Cumple con las expectativas	10.00%	3.80	3.60	3.60
2	Relaciones Interpersonales Cumple con las expectativas	10.00%	3.50	3.33	3.33
3	Comunicación Cumple con las expectativas	10.00%	3.40	3.40	3.40
4	Orientación a Resultados Cumple parcialmente con las expectativas	10.00%	3.60	3.20	3.20
5	Orientación al cliente Cumple con las expectativas	10.00%	3.60	3.40	3.40
6	Disciplina Cumple con las expectativas	10.00%	3.60	3.60	3.60
7	Dirección de Equipos / Liderazgo Cumple con las expectativas	10.00%	3.00	3.33	3.33
8	Desarrollo de personas Cumple parcialmente con las expectativas	10.00%	3.00	3.20	3.20
9	Toma de Decisiones Cumple parcialmente con las expectativas	10.00%	3.20	3.00	3.00
10	Autocontrol Cumple parcialmente con las expectativas	10.00%	2.40	2.80	2.80
Promedio :					3.29
Promedio en Porcentaje :					82.17%

	Objetivo	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	CLIENTE MISTERIOSO Cumple con las expectativas	25%	0.00	92.00	92.00
2	ROTACION Cumple parcialmente con las expectativas	25%	0.00	80.00	80.00
3	TER TOTAL Desempeño Bajo	25%	0.00	60.00	60.00
4	UTILIDAD OPERATIVA Cumple con las expectativas	25%	0.00	90.00	90.00
Promedio :					80.50
Promedio en Porcentaje :					80.50%

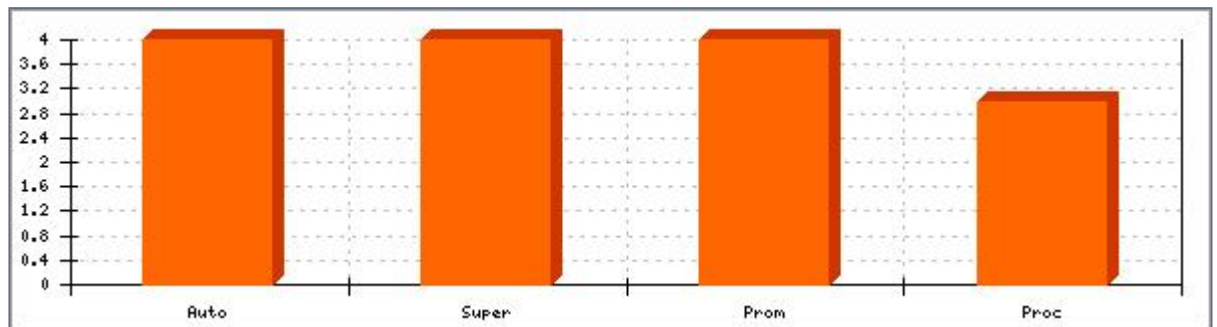
Análisis por Pregunta

GERENTES Y ASISTENTES.. EVALUACION DE DESEMPEÑO

Trabajo en Equipo

1.- Crea compromiso y entusiasmo con su equipo. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.98



2.- Identifica y ayuda a solucionar conflictos dentro del equipo (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



3.- Se muestra dispuesto a cooperar para alcanzar las metas del equipo (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.09



4.- Apoya el trabajo de otras áreas que forman parte de la organización. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.95



5.- Solicita la opinión de los demás miembros del equipo valorando sus ideas y experiencia. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.91



Relaciones Interpersonales

6.- Es capaz de comprender y ponerse en el lugar de los demás (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.77



7.- Promueve un clima cálido que invita a relaciones duraderas (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.95



8.- En situaciones difíciles no pierde la compostura, respondiendo en forma profesional y con respeto a los demás. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



9.- Se preocupa por estar en contacto con su equipo de trabajo (3.00)

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



10.- Es abierto al diálogo con todo tipo de personas, pertenecientes a todos los niveles jerárquicos y alienta a todos a mantener abierta la comunicación. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.02



11.- Tiene conciencia del impacto de su trabajo o el de sus compañeros reconociéndolo y alentándolo (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.89



Comunicación

12.- Promueve un clima en el que los conflictos son discutidos abiertamente (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.80



13.- Sabe escuchar activamente y comunicarse en forma clara, concisa proactiva y oportuna. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.84



14.- Expresa claramente a sus colaboradores los objetivos y lo que se espera de ellos. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.95



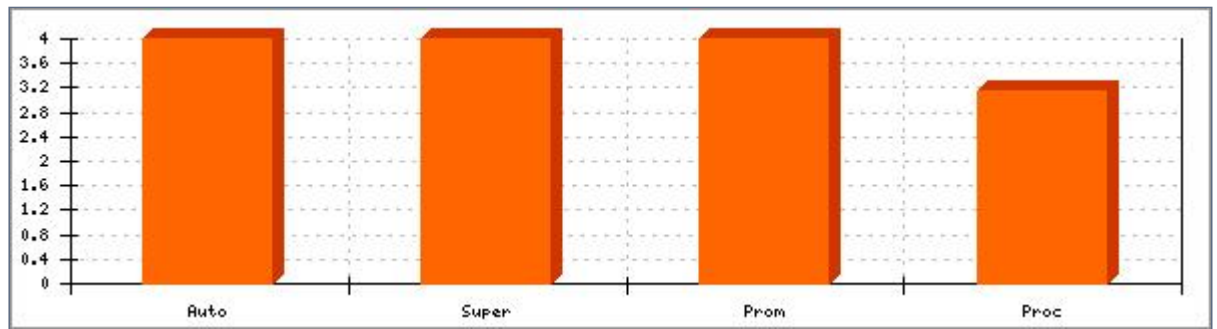
15.- Evidencia disposición para dialogar (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.09



16.- Muestra apertura para compartir información y conocimientos útiles con otras áreas y su equipo de trabajo. (4.00)

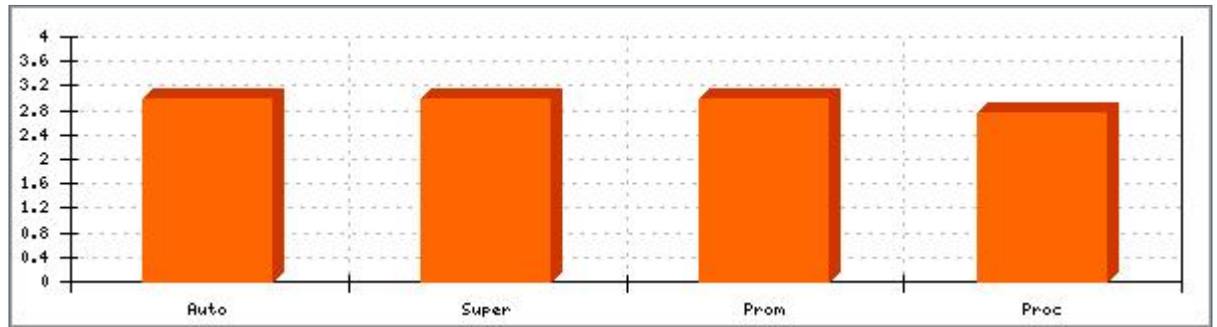
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.14



Orientación a Resultados

17.- Fija las prioridades que lo lleve a la obtención de resultados (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.77



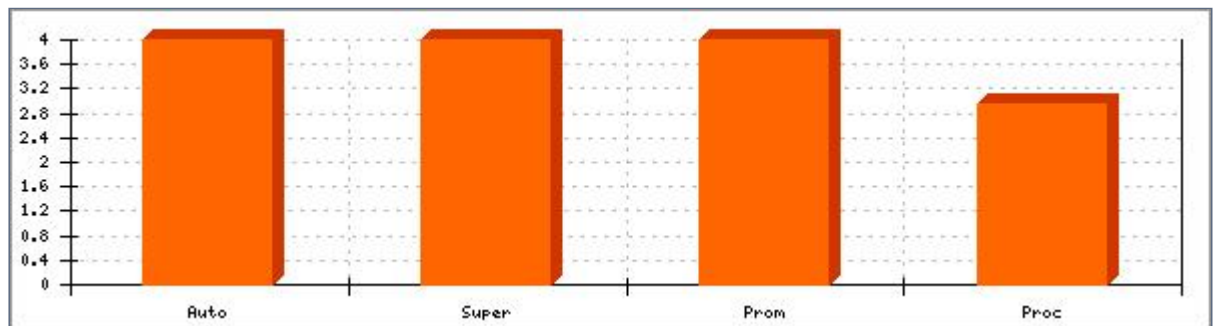
18.- Supera los obstáculos que se puedan presentar (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.86



19.- Alerta cuando la situación está totalmente fuera de su control. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.95



20.- Posee un claro sentido de urgencia (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.95



21.- Conduce a mejoras permanentes de la calidad en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la organización. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.84



Orientación al cliente

22.- Se esfuerza por superar las expectativas de los clientes internos y externos. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.02



23.- Obtiene información de los mismos clientes y la utiliza para mejorar los productos y servicios. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.84



24.- Habla y toma decisiones pensando en los clientes. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.07



25.- Establece y mantiene buenas relaciones con clientes y logra de ellos su confianza y respeto. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.05



26.- Verifica el cumplimiento de las políticas de servicio al cliente dentro de su área. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.93



Disciplina

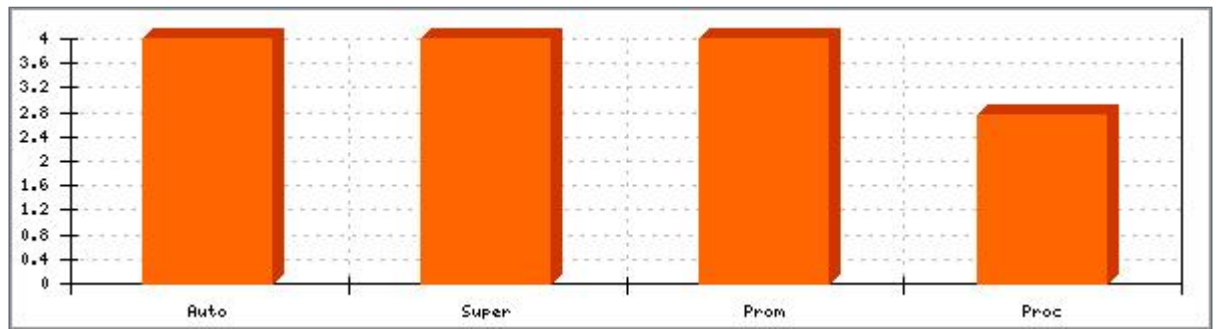
27.- Todo lo que lleva a cabo lo hace con energía , empuje y deseo de terminar su cometido. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.02



28.- Es orientado al detalle en todo lo que hace. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.75



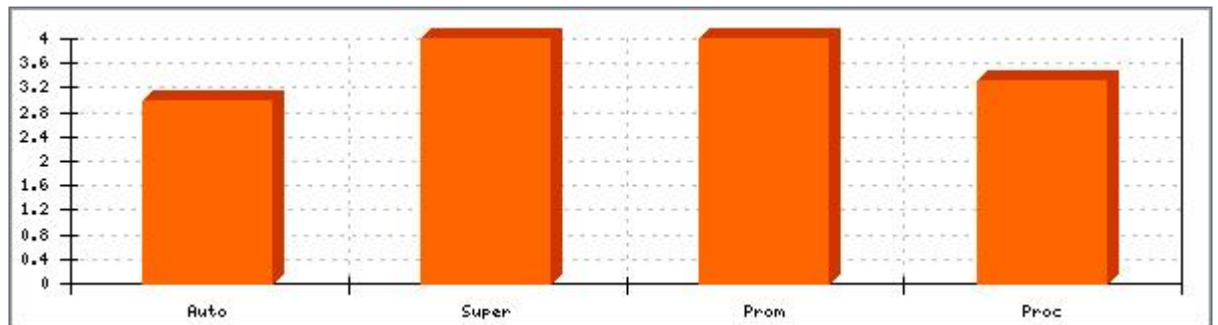
29.- Se enfoca en terminar el trabajo iniciado aún cuando surgen problemas o dificultades. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



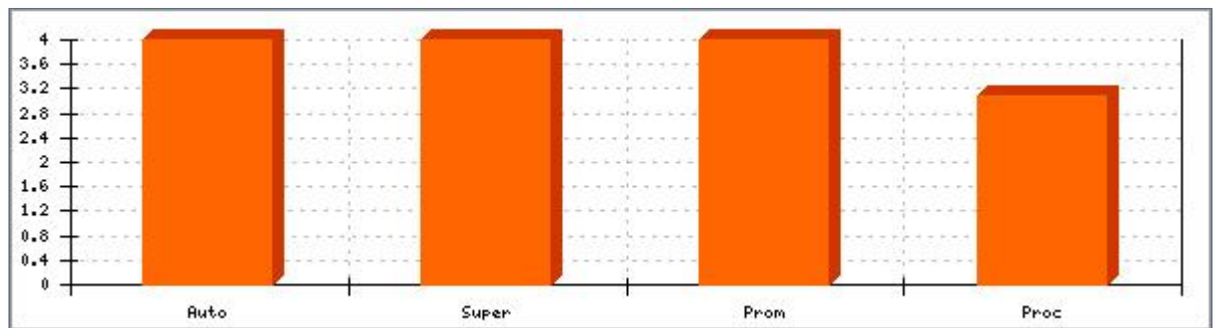
30.- Cumple con el código de conducta de la empresa y los reglamentos internos que la rigen. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.30



31.- Mantiene el cuidado, orden y limpieza al realizar sus actividades diarias. (4.00)

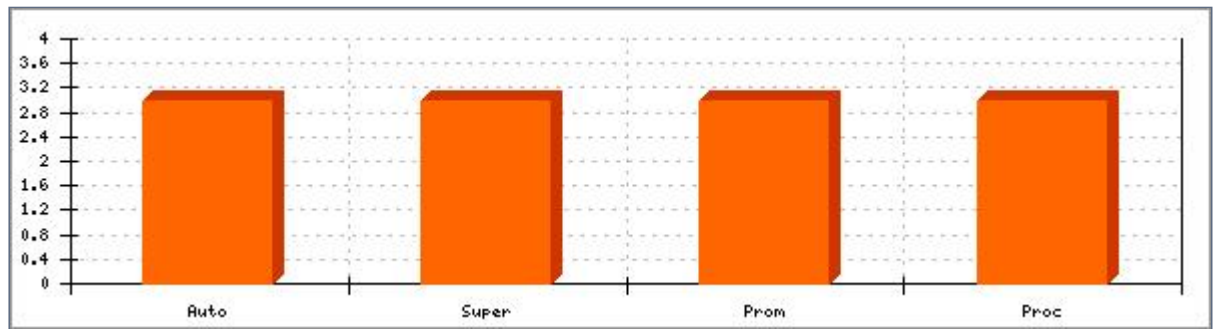
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.07



Dirección de Equipos / Liderazgo

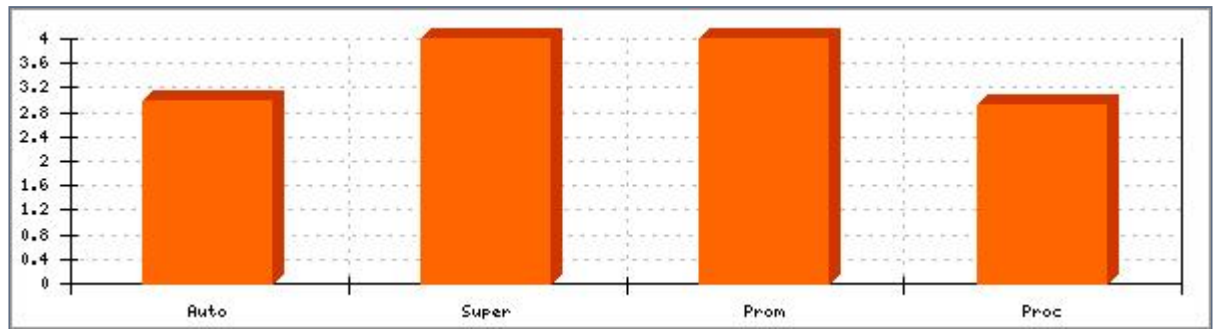
32.- Identifica los objetivos y metas para su equipo (3.00)

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



33.- Guía a los colaboradores hacia las prioridades (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.93



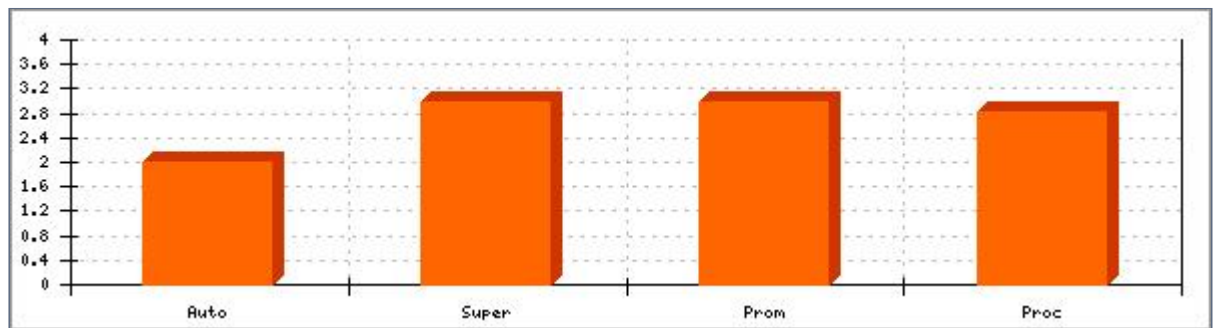
34.- Delega roles y responsabilidades (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.89



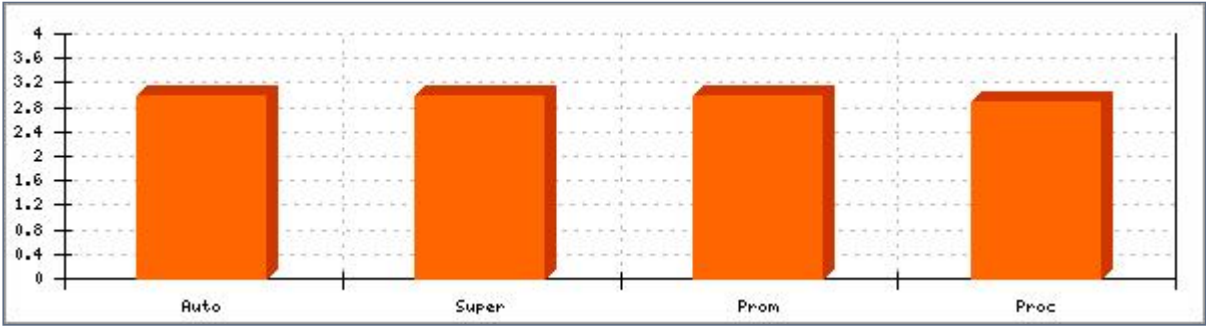
35.- Obtiene compromiso por medio de la persuasión, no por exigencia (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



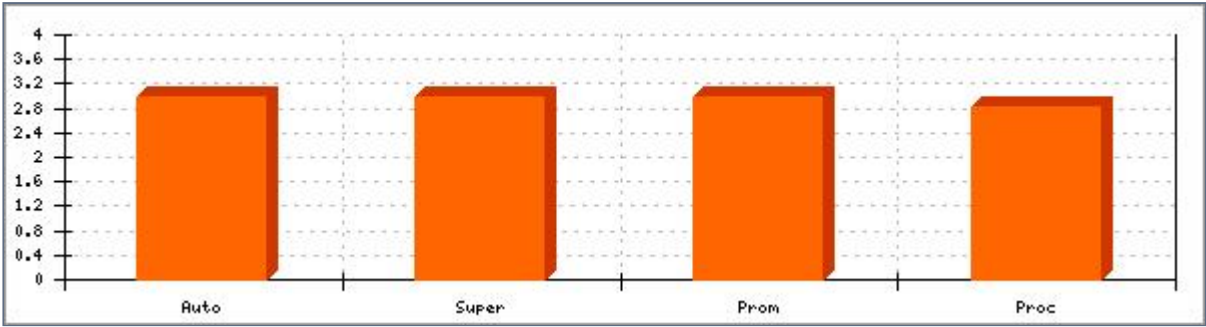
36.- Coordina recursos y dispone de las herramientas para alcanzar los objetivos (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.89



37.- Entrena y desarrolla a su Equipo (identifica sucesores, detecta potencial, etc.) (3.00)

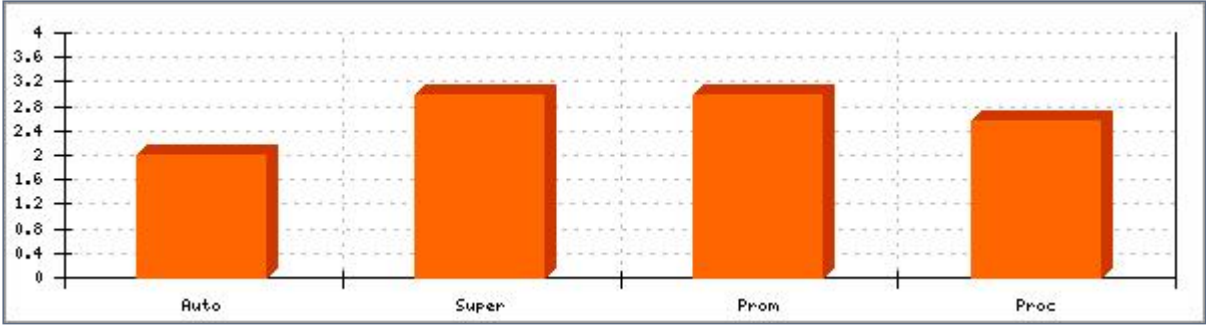
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



Desarrollo de personas

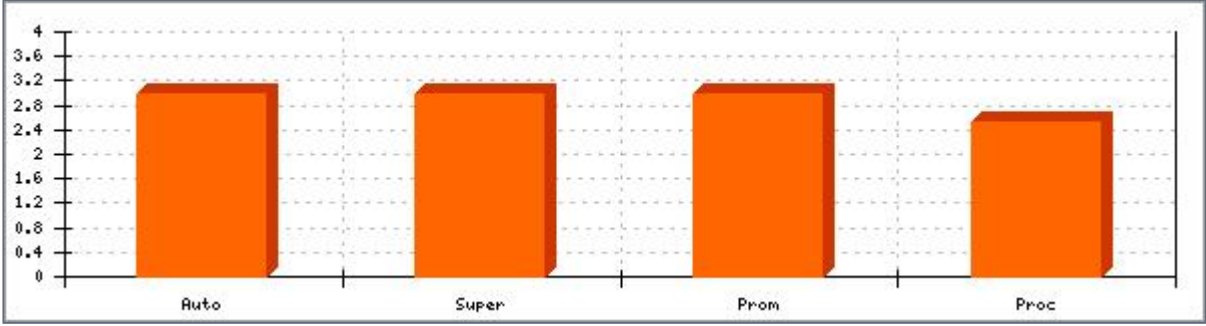
38.- Entrega tareas y asignaciones que presentan un desafío para los colaboradores. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.57



39.- Mantiene reuniones regulares para analizar el progreso individual de las personas. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.52



40.- Conoce los objetivos profesionales de cada persona. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.80



41.- Alenta a los colaboradores para que acepten las oportunidades para mejorar. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.95



42.- Conoce a la mayoría de las personas que de algún modo tienen poder de decisión dentro y fuera de la organización y es conocido por ellas. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.98



Toma de Decisiones

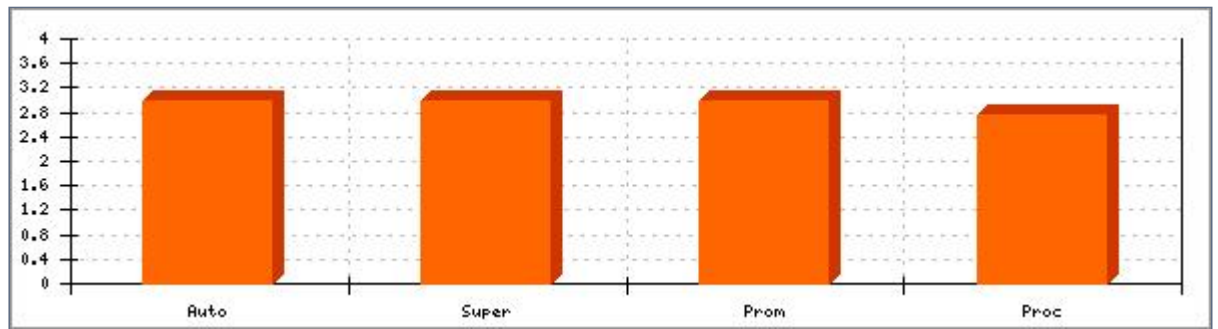
43.- Identifica claramente la raíz del problema. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.77



44.- Toma desiciones de manera oportuna (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.75



45.- Asume riesgos razonables (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



46.- Toma decisiones mediante el desarrollo de opciones viables y convenientes que consideren las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en el negocio. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.84



47.- Demuestra capacidad para generar opciones múltiples frente a las situaciones que deba resolver, especialmente en cuestiones críticas o sensibles para la empresa. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.93



Autocontrol

48.- No pierde el control cuando se halla bajo presión. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.82



49.- Demuestra tranquilidad en períodos de crisis. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.95



50.- No pierde control ante lo inesperado. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.98



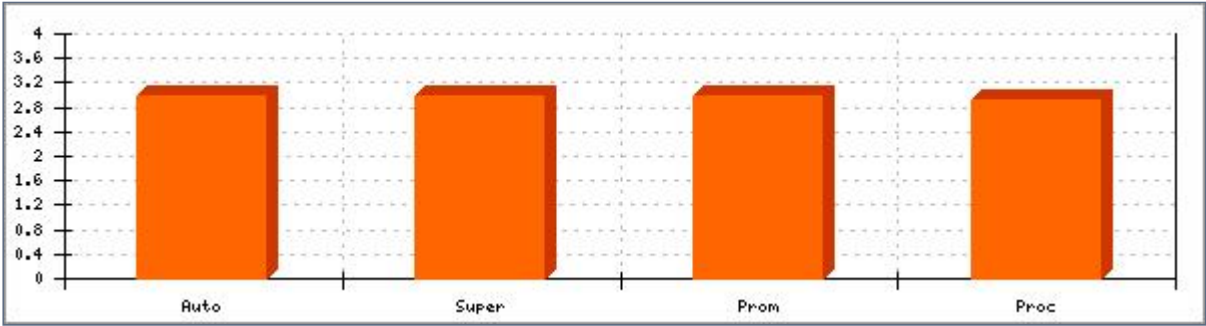
51.- No demuestra frustración cuando enfrenta oposición. (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	1.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	2.68



52.- Afronta los conflictos, expresa sus pensamientos y emociones en el lugar y momento indicado. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.91



Fortalezas y Áreas de Desarrollo

GERENTES Y ASISTENTES.. EVALUACION DE DESEMPEÑO

Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(Trabajo en Equipo) Crea compromiso y entusiasmo con su equipo.	100.00%
(Trabajo en Equipo) Se muestra dispuesto a cooperar para alcanzar las metas del equipo	100.00%
(Trabajo en Equipo) Apoya el trabajo de otras áreas que forman parte de la organización.	100.00%
(Relaciones Interpersonales) Es capaz de comprender y ponerse en el lugar de los demás	100.00%
(Relaciones Interpersonales) Es abierto al diálogo con todo tipo de personas, pertenecientes a todos los niveles jerárquicos y alienta a todos a mantener abierta la comunicación.	100.00%
(Comunicación) Sabe escuchar activamente y comunicarse en forma clara, concisa proactiva y oportuna	100.00%
(Comunicación) Muestra apertura para compartir información y conocimientos útiles con otras áreas y su equipo de trabajo.	100.00%
(Orientación a Resultados) Alerta cuando la situación está totalmente fuera de su control.	100.00%
(Orientación al cliente) Obtiene información de los mismos clientes y la utiliza para mejorar los productos y servicios.	100.00%
(Orientación al cliente) Establece y mantiene buenas relaciones con clientes y logra de ellos su confianza y respeto.	100.00%
(Disciplina) Es orientado al detalle en todo lo que hace.	100.00%
(Disciplina) Cumple con el código de conducta de la empresa y los reglamentos internos que la rigen.	100.00%
(Disciplina) Mantiene el cuidado, orden y limpieza al realizar sus actividades diarias.	100.00%
(Dirección de Equipos / Liderazgo) Guía a los colaboradores hacia las prioridades	100.00%
(Dirección de Equipos / Liderazgo) Delega roles y responsabilidades	100.00%
(Desarrollo de personas) Conoce a la mayoría de las personas que de algún modo tienen poder de decisión dentro y fuera de la organización y es conocido por ellas.	100.00%
(Trabajo en Equipo) Identifica y ayuda a solucionar conflictos dentro del equipo	66.67%
(Trabajo en Equipo) Solicita la opinión de los demás miembros del equipo valorando sus ideas y experiencia.	66.67%
(Relaciones Interpersonales) Promueve un clima cálido que invita a relaciones duraderas	66.67%
(Relaciones Interpersonales) En situaciones difíciles no pierde la compostura, respondiendo en forma profesional y con respeto a los demás.	66.67%
(Relaciones Interpersonales) Se preocupa por estar en contacto con su equipo de trabajo	66.67%
(Relaciones Interpersonales) Tiene conciencia del impacto de su trabajo o el de sus compañeros reconociéndolo y alentándolo	66.67%
(Comunicación) Promueve un clima en el que los conflictos son discutidos abiertamente	66.67%
(Comunicación) Expresa claramente a sus colaboradores los objetivos y lo que se espera de ellos.	66.67%
(Comunicación) Evidencia disposición para dialogar	66.67%
(Orientación a Resultados) Fija las prioridades que lo lleve a la obtención de resultados	66.67%
(Orientación a Resultados) Supera los obstáculos que se puedan presentar	66.67%
(Orientación a Resultados) Posee un claro sentido de urgencia	66.67%
(Orientación a Resultados) Conduce a mejoras permanentes de la calidad en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la organización.	66.67%
(Orientación al cliente) Se esfuerza por superar las expectativas de los clientes internos y externos.	66.67%
(Orientación al cliente) Habla y toma decisiones pensando en los clientes.	66.67%
(Orientación al cliente) Verifica el cumplimiento de las políticas de servicio al cliente dentro de su área.	66.67%

(Disciplina) Todo lo que lleva a cabo lo hace con energía , empuje y deseo de terminar su cometido.	66.67%
(Disciplina) Se enfoca en terminar el trabajo iniciado aún cuando surgen problemas o dificultades.	66.67%
(Dirección de Equipos / Liderazgo) Identifica los objetivos y metas para su equipo	66.67%
(Dirección de Equipos / Liderazgo) Obtiene compromiso por medio de la persuasión, no por exigencia	66.67%
(Dirección de Equipos / Liderazgo) Coordina recursos y dispone de las herramientas para alcanzar los objetivos	66.67%
(Dirección de Equipos / Liderazgo) Entrena y desarrolla a su Equipo (identifica sucesores, detecta potencial, etc.)	66.67%
(Desarrollo de personas) Entrega tareas y asignaciones que presentan un desafío para los colaboradores.	66.67%
(Desarrollo de personas) Mantiene reuniones regulares para analizar el progreso individual de las personas.	66.67%
(Desarrollo de personas) Conoce los objetivos profesionales de cada persona.	66.67%
(Desarrollo de personas) Alenta a los colaboradores para que acepten las oportunidades para mejorar.	66.67%
(Toma de Decisiones) Identifica claramente la raíz del problema.	66.67%
(Toma de Decisiones) Toma desiciones de manera oportuna	66.67%
(Toma de Decisiones) Asume riesgos razonables	66.67%
(Toma de Decisiones) Toma decisiones mediante el desarrollo de opciones viables y convenientes que consideran las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en el negocio.	66.67%
(Toma de Decisiones) Demuestra capacidad para generar opciones múltiples frente a las situaciones que deba resolver, especialmente en cuestiones críticas o sensibles para la empresa.	66.67%
(Autocontrol) No pierde el control cuando se halla bajo presión.	66.67%
(Autocontrol) Demuestra tranquilidad en períodos de crisis.	66.67%
(Autocontrol) No pierde control ante lo inesperado.	66.67%
(Autocontrol) Afronta los conflictos, expresa sus pensamientos y emociones en el lugar y momento indicado.	66.67%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

•(Autocontrol) No demuestra frustración cuando enfrenta oposición.	33.33%
--	--------

Comentarios

GERENTES Y ASISTENTES.. EVALUACION DE DESEMPEÑO

Comentarios de Objetivos

1 CLIENTE MISTERIOSO

Supervisor : nuestra evaluacion en los 2 ultimos meses nos da un promedio de 94% ssin mebargo aun tenemos mucho por mejorar con respecto al semestre

2 ROTACION

Supervisor : nuestra rotacion sigue aun elevada sin llegar al objetivo en los 2 ultimos meses

3 TER TOTAL

Supervisor : el objetivo minimo es de 70% en lo que va del año no se ha logrado el objetivo

4 UTILIDAD OPERATIVA

Supervisor :

