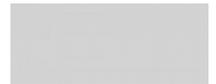




Datos Personales

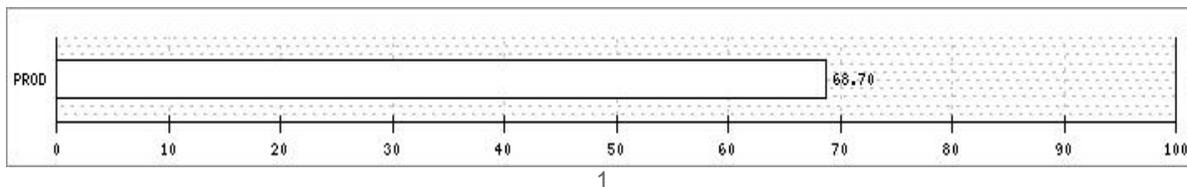
EVALUACION DE DESEMPEÑO PERU - SERFI EVALUACION DE DESEMPEÑO



No. Identificación :	45869787
Nombres :	KARENT SYLVINA
Apellidos :	CHAPOÑAN CORONADO
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	REPUBLICA DE PANAMA
Departamento :	ADMINISTRACION DE VENTAS
Cargo :	EJECUTIVO CUSTOMER SERVICE
Nivel Jerárquico :	EJECUTIVO CUSTOMER SERVICE
Jefe Inmediato :	CYNTHIA VANESSA CAROLI VALCARCEL
Área de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

Peso de las Evaluaciones:

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



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	Orientación al cliente Cumple	20.00%	2.00	2.33	2.33
2	Orientación a resultados Cumple	20.00%	2.00	2.67	2.67
3	Trabajo en equipo Excede	20.00%	2.00	3.00	3.00
4	Enfoque en personas Cumple	20.00%	2.00	2.00	2.00
5	Visión Estratégica Cumple	20.00%	2.00	2.00	2.00
Promedio :					2.40
Promedio en Porcentaje :					80.00%

	Objetivo	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	CERRAR LAS QUEJAS EN EL PLAZO ESTABLECIDO 1	20%	70.00	70.00	70.00
2	CUMPLIR META DE EBITDA DE LA UN A LA QUE DA SOPORTE --	20%	-28.00	-28.00	-28.00
3	CUMPLIR META DE VENTAS DE LA UN A LA QUE DA SOPORTE 1	20%	75.00	75.00	75.00
4	NO REPORTAR NOTAS DE CREDITO POR ERRORES DEL EJECUTIVO 1	20%	70.00	70.00	70.00
5	OBTENER UN RESULTADO SATISFACTORIO EN LA ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO 2	20%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					57.40
Promedio en Porcentaje :					57.40%



Orientación al cliente

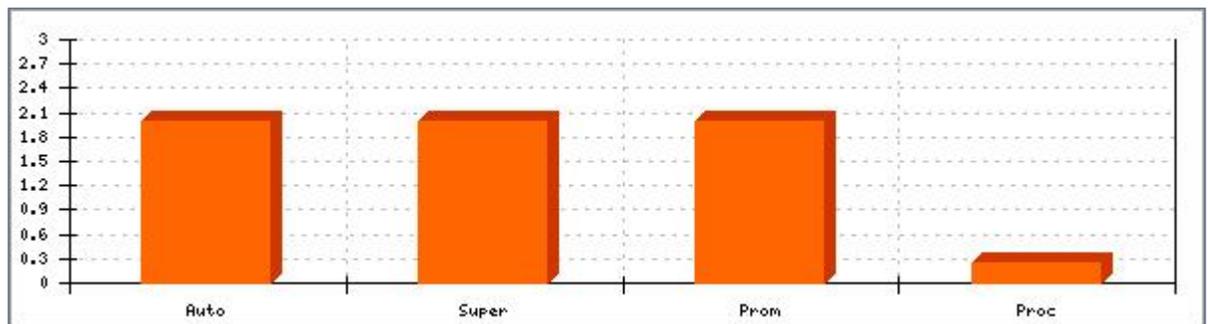
1.- Entiende las necesidades y requerimientos de los clientes (internos y externos.) (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.26



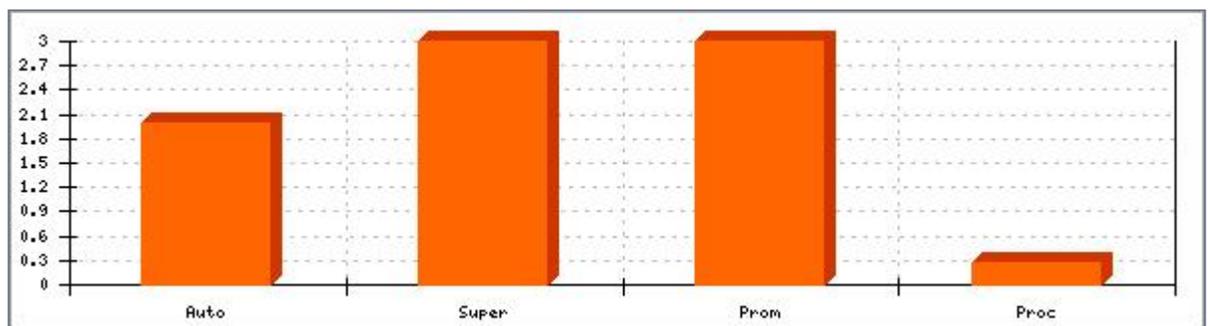
2.- Ofrece y entrega productos/servicios acordes con las necesidades de los clientes internos/externos. (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.25



3.- Se anticipa a las necesidades y requerimientos de los clientes (internos y externos.) (3.00)

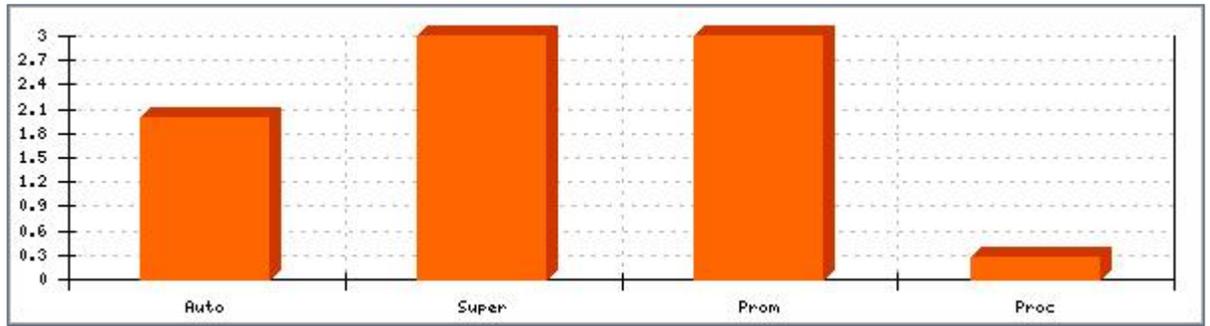
Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	0.26



Orientación a resultados

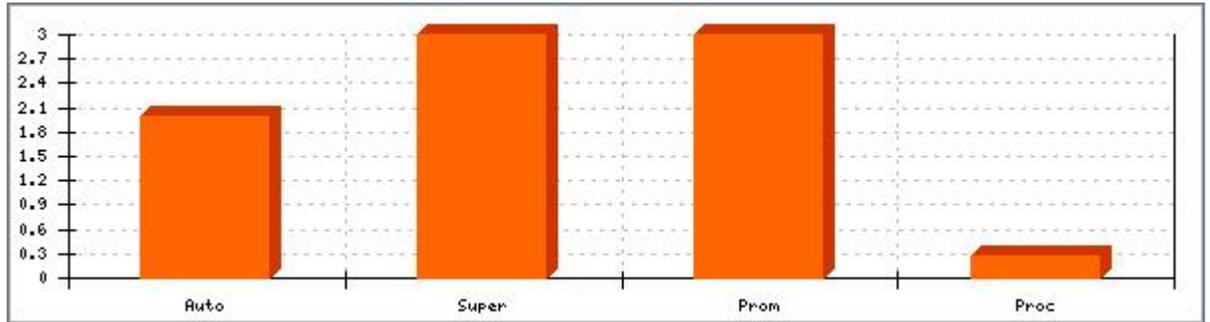
4.- Define metas retadoras que exigen del equipo y de sí mismo, acciones adicionales, demostrando que puede responder a la alta presión de obtener los resultados planteados. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	0.26



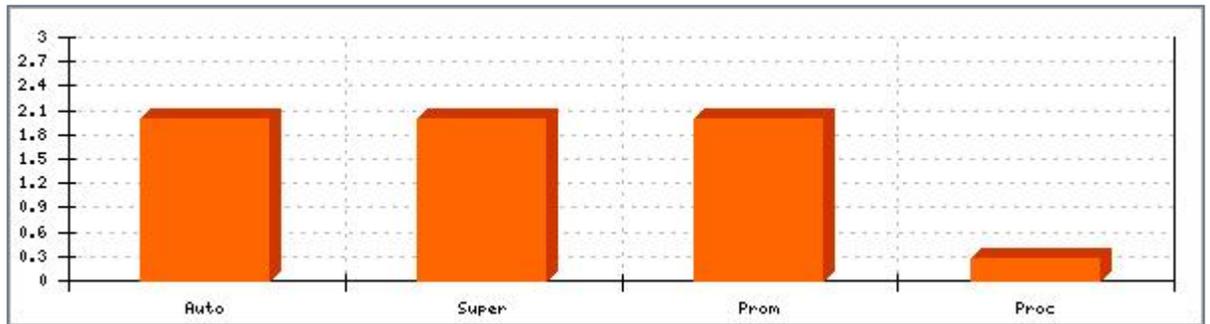
5.- Invierte energía y recursos para la mejora del desempeño organizacional. Propone alternativas a fin de alcanzar las metas de la compañía. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	0.26



6.- Se siente cómodo ante la presión que puede generar la obtención de resultados y no pierde el control ante lo inesperado, transmitiendo a su equipo calma y optimismo (2.00)

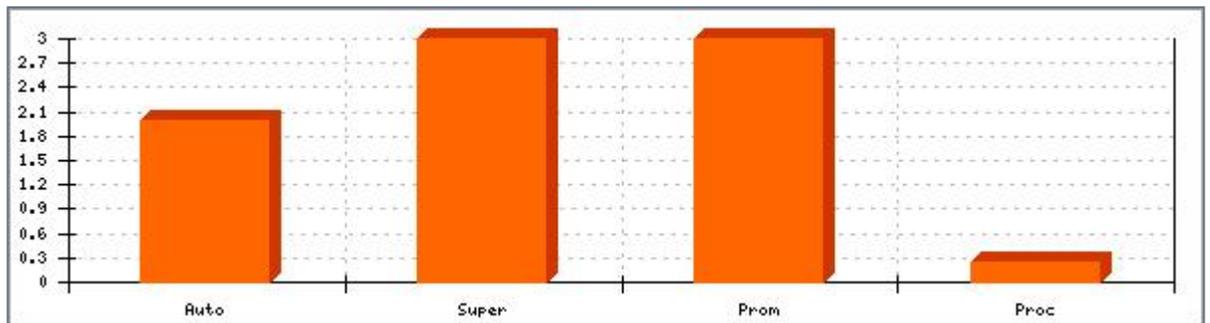
Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.26



Trabajo en equipo

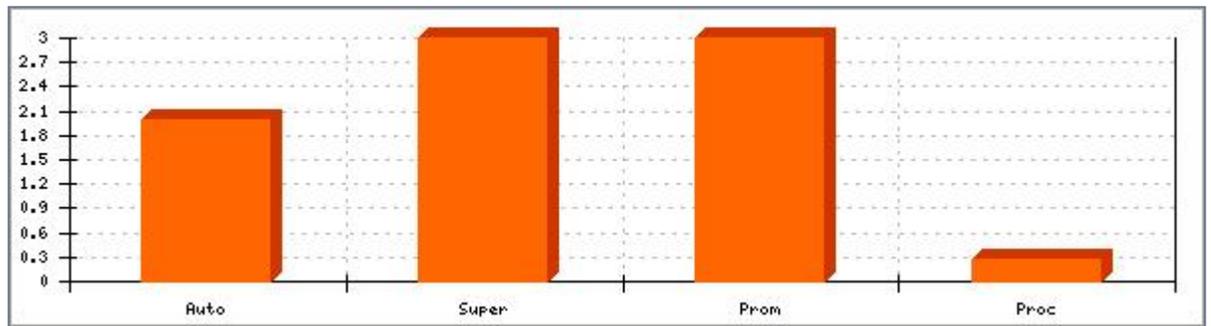
7.- Aborda de manera directa los conflictos y los resuelve oportunamente entendiendo las necesidades de todas las partes (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	0.25



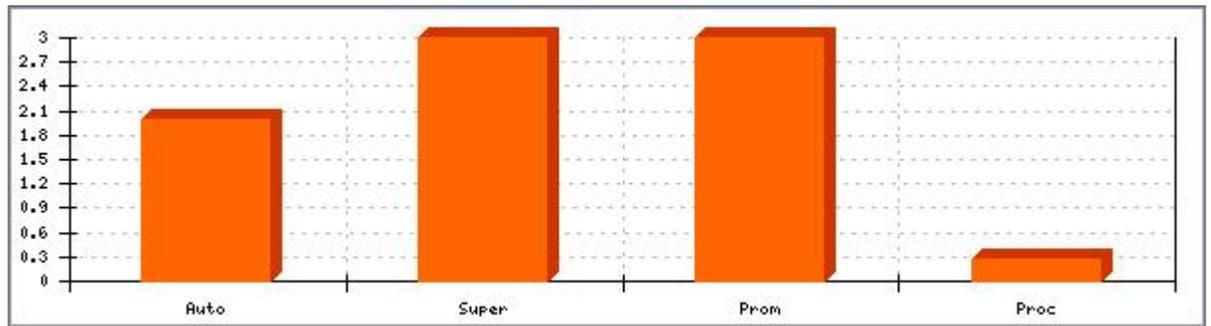
8.- Define el éxito en términos de "todo el equipo" y promueve que todos se sienta parte de los planes y programas establecidos. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	0.26



9.- Propicia un ambiente laboral en la organización basado en colaboración y apoyo. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	0.27



Enfoque en personas

10.- Desarrolla las Estrategias orientadas a promover el desarrollo personal y profesional, para lograr los objetivos propuestos. (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.25



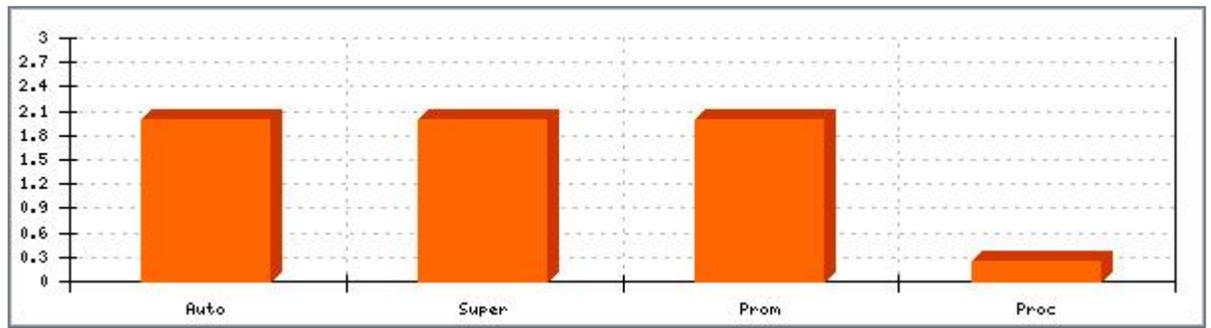
11.- Es cuidadoso ante problemas interpersonales, respetando en todo momento las diferentes posturas de los involucrados. Basa sus opiniones en hechos, no en supuestos y busca en todo momento que prevalezcan las buenas relaciones (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.26



12.- Provee feedback honesto y completo, ayudando a los miembros del equipo a descubrir y hacer crecer sus fortalezas (2.00)

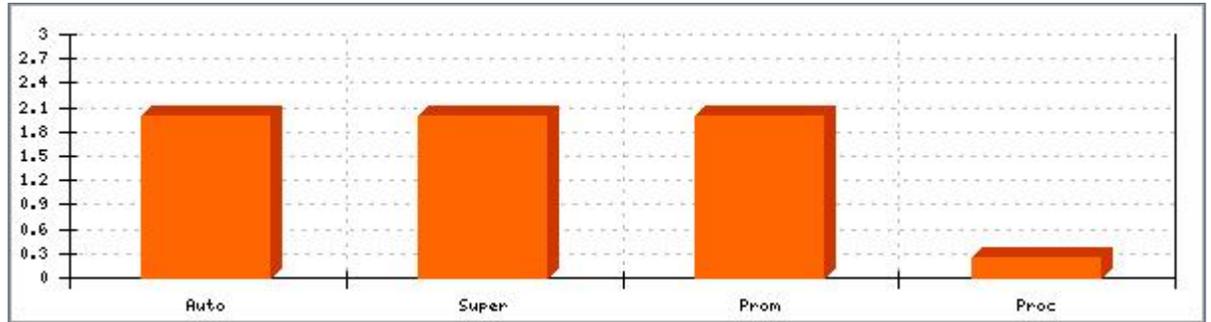
Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.24



Visión Estratégica

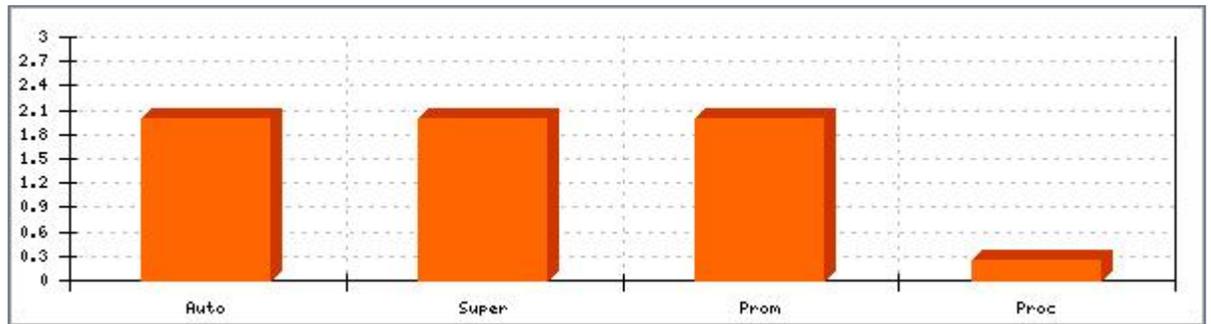
13.- Conoce cuál es la visión de negocio y fija sus prioridades en función a ella, no solo pensando en los objetivos a corto plazo, sino también en el mediano y largo plazo (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.25



14.- Sabe como su rol, aporta en la implementación de la estrategia y fija prioridades en función a esto. Anticipa consecuencias y tendencias futuras. Crea planes y estrategias muy competitivas según su gestión (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.24



15.- Se interesa y busca aprender sobre la gestión de otros ya que comprende que esto puede generar sinergías que aporten a un mejor resultado organizacional. (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	0.27



Comentarios de Objetivos

1 CERRAR LAS QUEJAS EN EL PLAZO ESTABLECIDO

Autoevaluación : Mejorar el seguimiento de las quejas ingresadas con las áreas involucradas.

Supervisor : Total días promedio transcurridos de cierre de quejas: 19 (equivale a 70% según tabla de rangos)

2 CUMPLIR META DE EBITDA DE LA UN A LA QUE DA SOPORTE

Autoevaluación : Seguimiento de leads comerciales en conjunto con el área de ventas.

Supervisor : Cumplimiento -28% REAL: USD -3K / PPTO: USD 9K

3 CUMPLIR META DE VENTAS DE LA UN A LA QUE DA SOPORTE

Autoevaluación : Mantener el orden en la solicitud de pedidos de ventas.

Supervisor : Cumplimiento 75% REAL: USD 46K / PPTO: USD 62K

4 NO REPORTAR NOTAS DE CREDITO POR ERRORES DEL EJECUTIVO

Autoevaluación : Mayor concentración en el ingreso de pedidos de venta nacional evitando errores (moneda, razón social, etc).

Supervisor : Total NC generadas donde el Ejecutivo ha sido causante: 6 (equivale a 70% según tabla de rangos)

5 OBTENER UN RESULTADO SATISFACTORIO EN LA ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO

Autoevaluación : Crecer en la calidad de servicio proponiendo alternativas de solución para disminuir el tiempo de desbloques de pedidos de venta.

Supervisor : Resultado: satisfacción positiva obtenida 100%

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Comentario

Si, antes de generar un pedido de venta se debe comprender la solicitud de pedido.

Comentario

Si, los productos facturados son iguales a los que se entregan físicamente.

Comentario

Si, se realiza seguimiento de los requerimientos pendientes de facturación con cada vendedor.

Comentario

Se incentivan acciones positivas para la mejora y obtención de resultados.

Comentario

Si, se brinda alternativas de mejora y/o solución a los problemas que se presenten.

Comentario

Puedo lidiar con el trabajar bajo presión.

Comentario

Si, trato de resolverlos en el día a día.

Comentario

Si, customer service es un equipo.

Comentario

Si.

Comentario.

Si.

Comentario

SUPERVISOR

Comentario

Si, tiene claro que el objetivo del área es la atención al cliente interno/externo. Se preocupa por resolver a tiempo las consultas e investiga si no conoce el proceso para dar solución inmediata.

Comentario

Si, realiza el trabajo que se le solicita correctamente, ha tenido algunos errores (NC donde ha sido causante) pero ha buscado corregir los inconvenientes para que no vuelva a suceder.

Comentario

Si, lleva un buen control de los pendientes, hace seguimiento continuo e informa los cuellos de botella para que se puedan solucionar en el momento.

Comentario

Se plantea objetivos que puede cumplir, revisa los procesos de atención y busca mejorarlos. Mantiene la calma ante situaciones de alta presión, siempre enfocada en el cumplimiento del objetivo de ventas.

Comentario

Si, revisa los procesos y busca mejorarlos constantemente. Ha aportado mucho al área desde que ingresó a la compañía, ayudando a ordenar los procesos de atención.

Comentario

Mantiene la calma y busca que las cosas sucedan, presiona a las demás áreas de soporte para se solucionen los pendientes.

Comentario

Trabaja bien en equipo, es colaboradora, empática y tiene buen relacionamiento.

Comentario

Si, siempre piensa como un todo, el equipo somos todos

Comentario

Si, cuando se le asigna una tarea nueva o se le solicita que apoye a otra sección lo hace sin ningún inconveniente. Su objetivo es el apoyo a la venta.

Comentario.

Si, busca constantemente el orden y mejora de procesos del area

Comentario

Si, respeta a sus compañeros y formas de pensar.

Comentario

Dice lo que piensa sin temor y como se puede mejorar

Comentario.

Si, trabaja en base a ello, apoya la venta en todo momento

Comentario.

Se organiza y planifica su trabajo. cumpliendo con los requerimientos de clientes interno/ externo

Comentario.

Si, busca conocer los procesos completos para comprender y brindar un mejor servicio

