

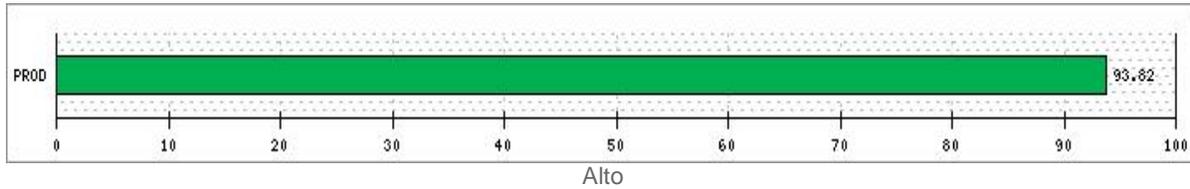
**CIERRE EVALUACIÓN DE METAS QUIFATEX**  
 EVALUACION DE DESEMPEÑO

No. Identificación :	1714897988
Nombres :	DENISSE NICOLE
Apellidos :	SANCHEZ BORSIC
Dirección :	AV DE LOS CIPRESES N62-54 Y DE LOS HELECHOS B304
Teléfono :	5136597
Celular :	0987028481
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	CASADO
Agencia :	QUIFATEX
Departamento :	UNV
Cargo :	JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE CALL CENTER
Nivel Jerárquico :	JEFE
Jefe Inmediato :	PEDRO BOHUSLAV VOTRUBA SYLVA
Área de Estudio :	ING. INDUSTRIAL
Escolaridad :	MASTER
Fecha de Nacimiento :	1988-07-13

**Peso de las Evaluaciones:**

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Subordinado	25.00%	3	3
Supervisor	25.00%	1	1
Cliente	25.00%	4	4
Par	25.00%	4	4

### CIERRE EVALUACIÓN DE METAS QUIFATEX EVALUACION DE DESEMPEÑO



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Clien	Par	Subor	Super	Prom
1	Determinación en la ejecución Alto	20.00%	4.00	4.19	4.19	4.58	4.00	4.24
2	Energización de personas Alto	20.00%	3.75	4.00	3.94	4.33	3.75	4.01
3	Obsesión por el cliente Alto	20.00%	4.50	4.38	4.06	4.33	4.50	4.32
4	Mentalidad digital Alto	20.00%	3.75	4.31	3.94	4.50	4.50	4.31
5	Foco en data Alto	20.00%	4.00	4.50	4.13	4.67	3.75	4.26
<b>Promedio :</b>								<b>4.23</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>								<b>84.54%</b>

	Objetivo	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Cumplir el presupuesto de ventas definido para el Contact Center 2020 Alto	30%	100.00	100.00	100.00
2	Ejecutar la encuesta de satisfacción anual y medir el NPS deseado Alto	15%	90.00	100.00	100.00
3	Implementar canal de comunicación whatsapp Quifatex en herramienta Genesys Alto	15%	100.00	100.00	100.00
4	Implementar el proyecto Genesys según sus etapas Alto	20%	100.00	100.00	100.00
5	Incrementar % de Participación de ventas de líneas representadas en CC Alto	20%	100.00	100.00	100.00
<b>Promedio :</b>					<b>100.00</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>					<b>100.00%</b>

#### Determinación en la ejecución

1.-

#### Diseña y monitorea planes:

Define planes concretos y medibles y realiza un adecuado acompañamiento y monitoreo.

(4.21)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.25
Par	4.25
Subordinado	4.33
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.21
Promedio Proceso	3.54



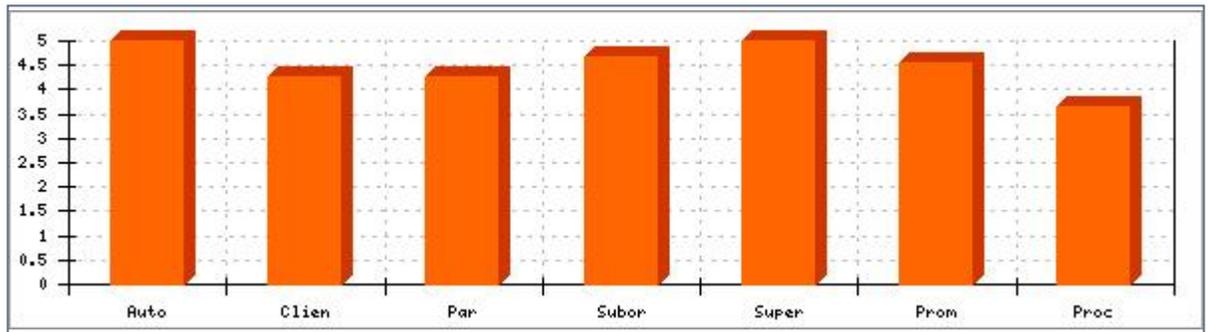
2.-

#### Cumple metas:

Traza, ejecuta y cumple metas con calidad y sentido de urgencia, en tiempo y presupuesto.

(4.54)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Cliente	4.25
Par	4.25
Subordinado	4.67
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	4.54
Promedio Proceso	3.64



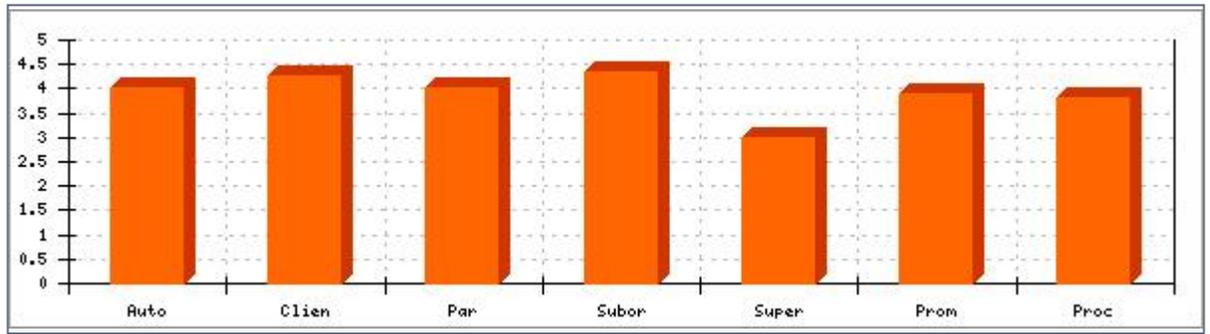
3.-

#### Es determinado:

Enfrenta y supera los obstáculos con valentía, resiliencia y perseverancia.

(3.90)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.25
Par	4.00
Subordinado	4.33
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.90
Promedio Proceso	3.83



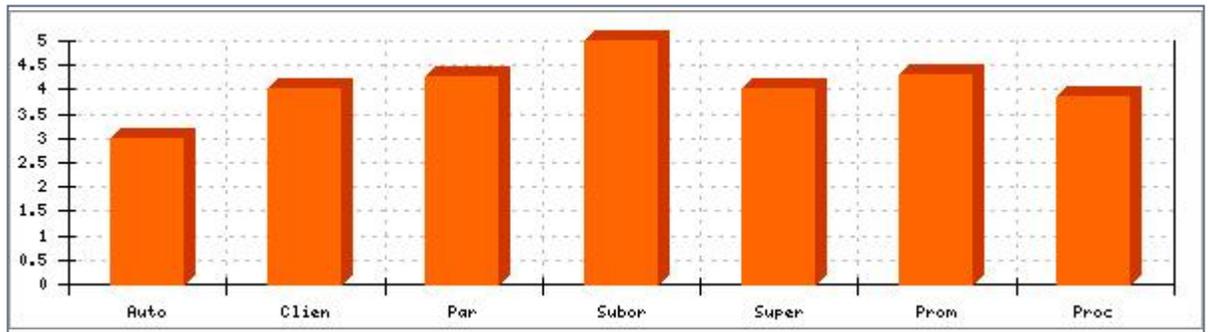
4.-

#### Colabora:

Trabaja conjuntamente con otras áreas y empresas con actitud positiva y alto nivel de confianza y coordinación.

(4.31)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Cliente	4.00
Par	4.25
Subordinado	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.31
Promedio Proceso	3.85



#### Energización de personas

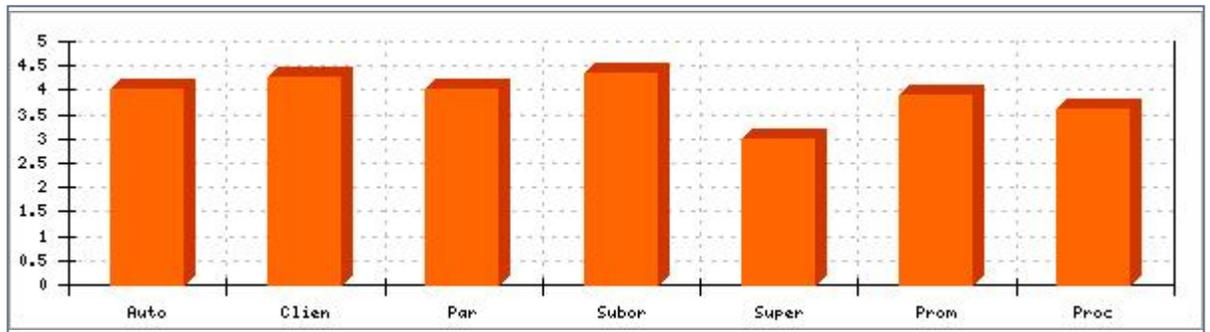
5.-

#### Moviliza:

Moviliza pares, jefes y colaboradores hacia propósitos trascendentes y acciones concretas.

(3.90)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.25
Par	4.00
Subordinado	4.33
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.90
Promedio Proceso	3.61



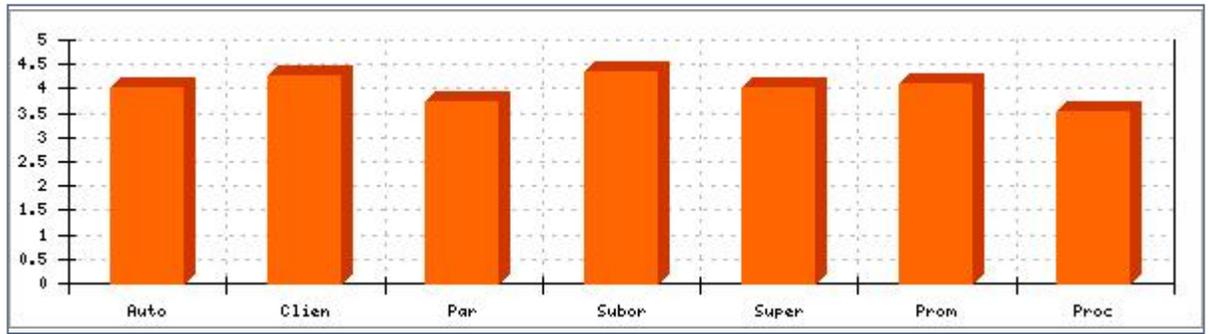
6.-

#### Impulsa desempeño:

Distingue, retroalimenta y reconoce el alto desempeño de sus colaboradores con genuino interés.

(4.08)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.25
Par	3.75
Subordinado	4.33
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.08
Promedio Proceso	3.52



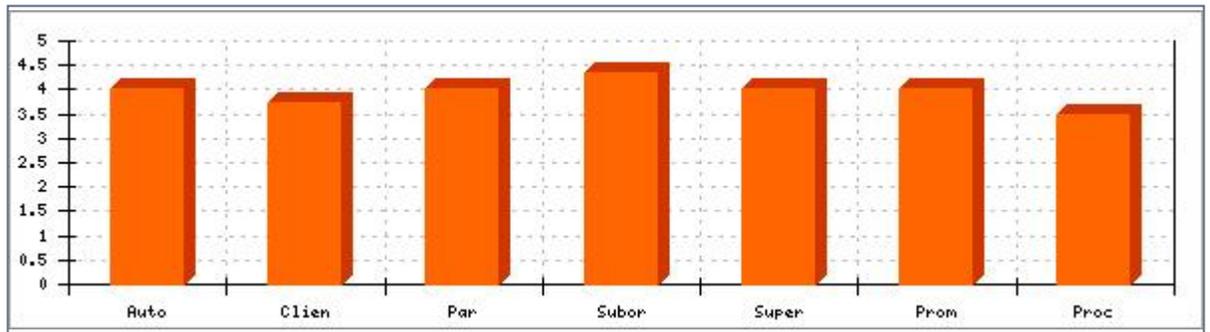
7.-

#### Gestiona equipos:

Contrata, desvincula, acompaña y desarrolla constantemente equipos y personas.

(4.02)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	3.75
Par	4.00
Subordinado	4.33
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.02
Promedio Proceso	3.48



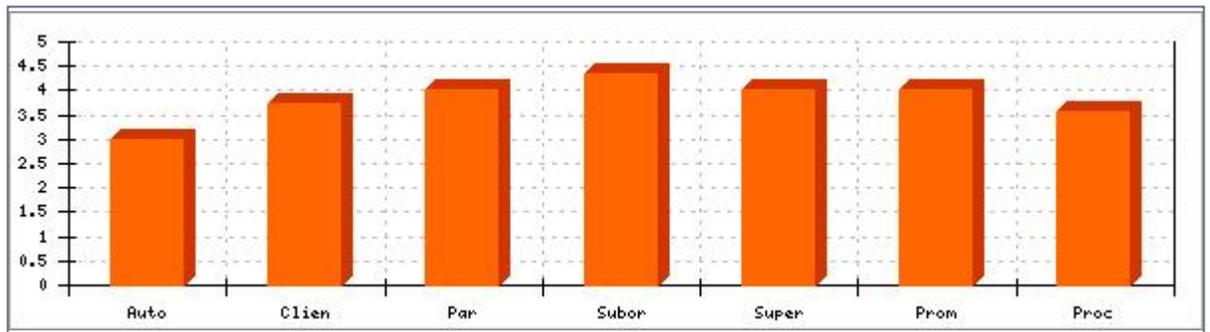
8.-

#### Empodera:

Provee al equipo ruta clara, autonomía razonable, confianza, responsabilidad para crear cambios deseados.

(4.02)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Cliente	3.75
Par	4.00
Subordinado	4.33
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.02
Promedio Proceso	3.57



#### Obsesión por el cliente

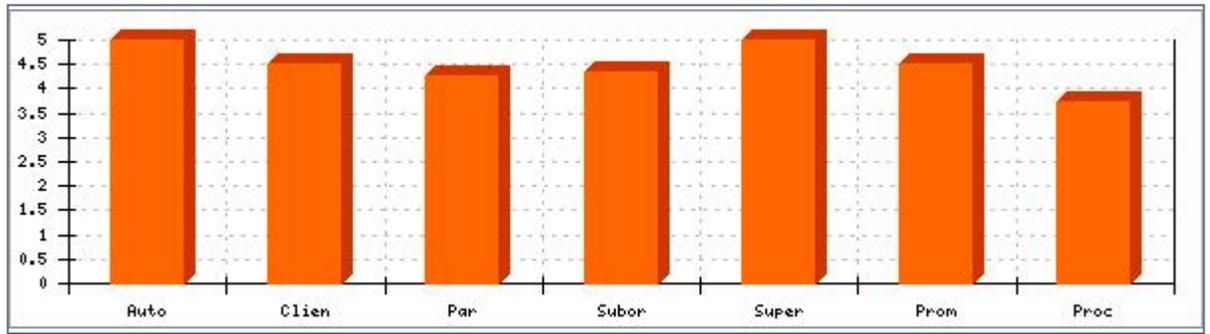
9.-

#### Conoce al cliente:

Escucha y vive de primera mano la experiencia del cliente.

(4.52)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Cliente	4.50
Par	4.25
Subordinado	4.33
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	4.52
Promedio Proceso	3.72



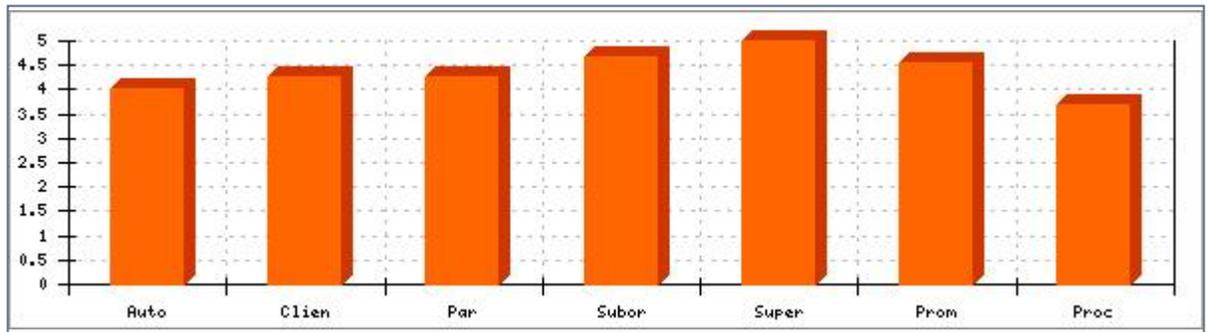
10.-

**Co-crea soluciones:**

Co-diseña proyectos y soluciones a oportunidades o pain-points pensando siempre en el cliente.

(4.54)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.25
Par	4.25
Subordinado	4.67
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	4.54
Promedio Proceso	3.70



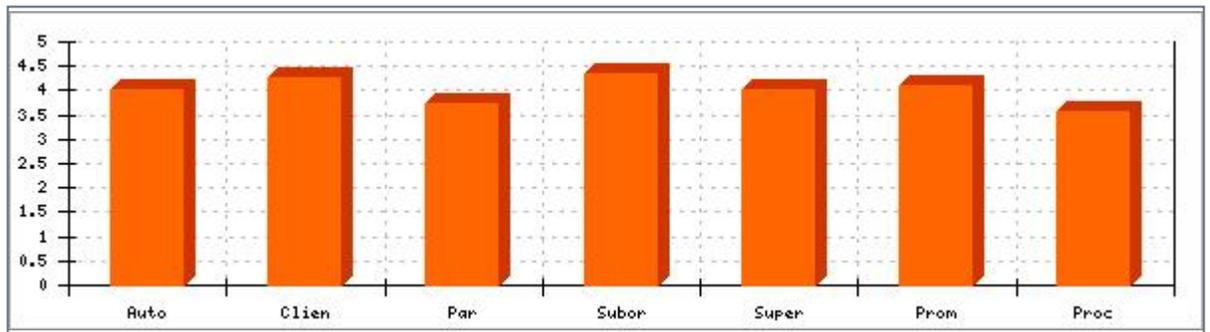
11.-

**Mejora siempre:**

Busca mejorar permanentemente con feedback loops al cliente.

(4.08)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.25
Par	3.75
Subordinado	4.33
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.08
Promedio Proceso	3.55



12.-

**Satisface al cliente:**

Procura satisfacer con excelencia a las exigencias de los clientes con respeto.

(4.13)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Cliente	4.50
Par	4.00
Subordinado	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.13
Promedio Proceso	3.86



### Mentalidad digital

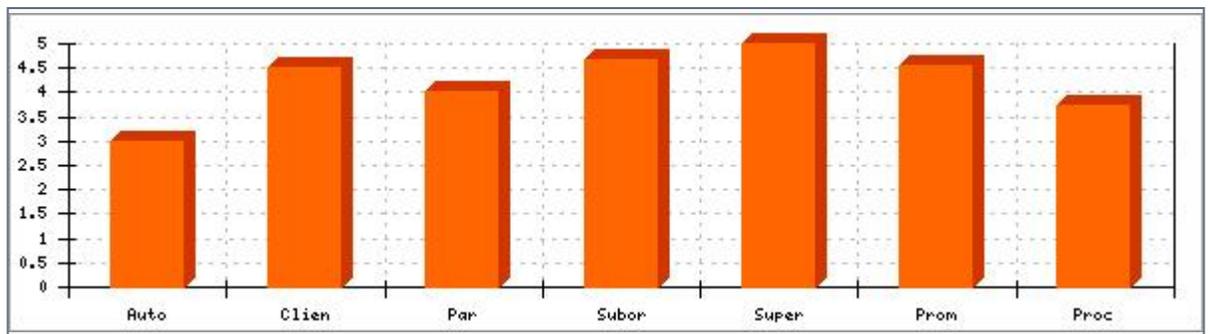
13.-

#### Trabaja ágil:

Aprende rápidamente e itera constantemente con manejo de la incertidumbre, a mbigüedad y contextos cambiantes.

(4.54)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Cliente	4.50
Par	4.00
Subordinado	4.67
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	4.54
Promedio Proceso	3.73



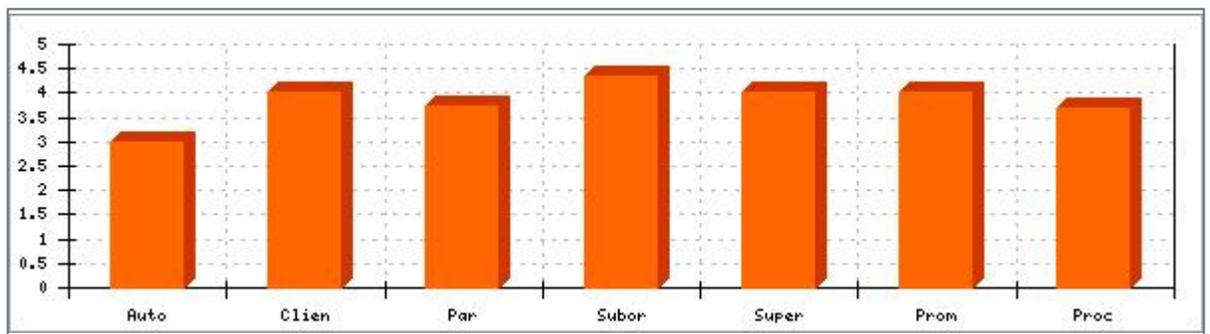
14.-

#### Experimenta:

Tiene capacidad para probar, medir y corregir en pequeño, aprender de cada experiencia y escalar productos y procesos.

(4.02)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Cliente	4.00
Par	3.75
Subordinado	4.33
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.02
Promedio Proceso	3.68



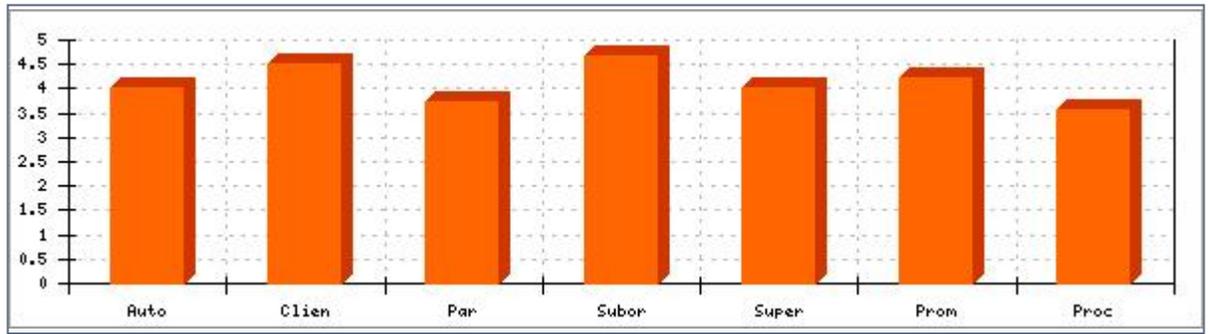
15.-

#### Es curioso estratégico:

Desaprende y aprende con facilidad convirtiendo el looking out en estrategia.

(4.23)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.50
Par	3.75
Subordinado	4.67
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.23
Promedio Proceso	3.57



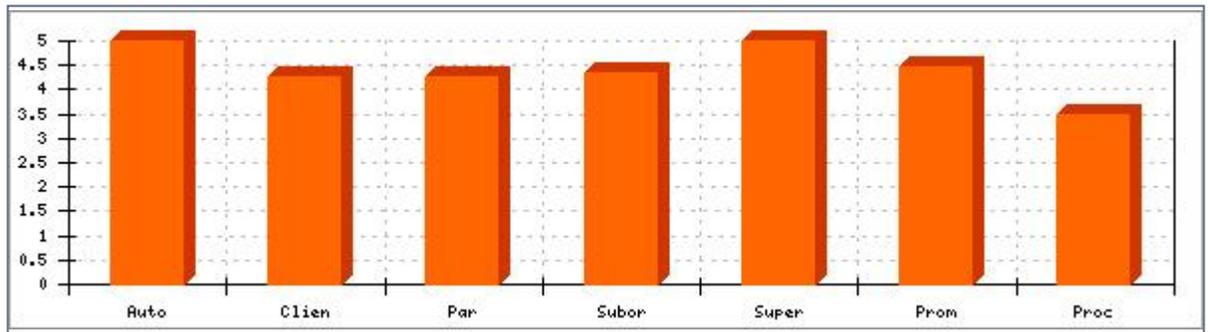
16.-

#### Es promotor experto:

Entiende, usa, facilita y promueve proactivamente el uso de métodos y herramientas digitales.

(4.46)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Cliente	4.25
Par	4.25
Subordinado	4.33
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	4.46
Promedio Proceso	3.48



#### Foco en data

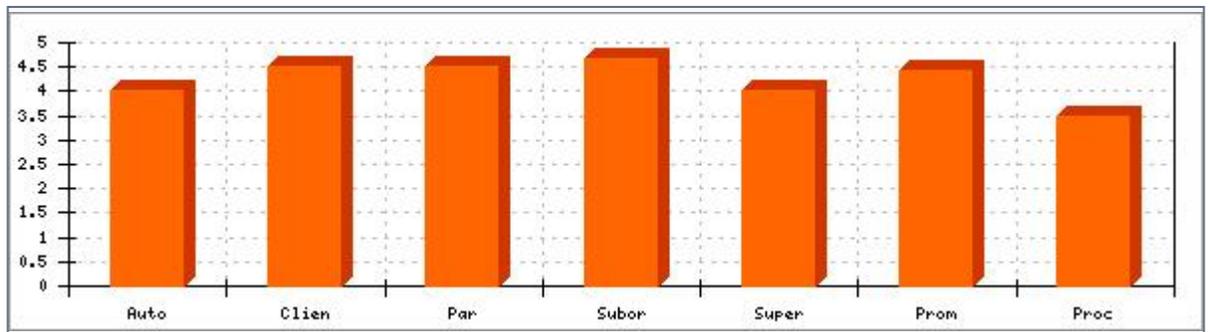
17.-

#### Fomenta data:

Propicia activamente que se generen modelos de recopilación y análisis de data e información diversa, relevante, útil y confiable.

(4.42)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.50
Par	4.50
Subordinado	4.67
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.42
Promedio Proceso	3.50



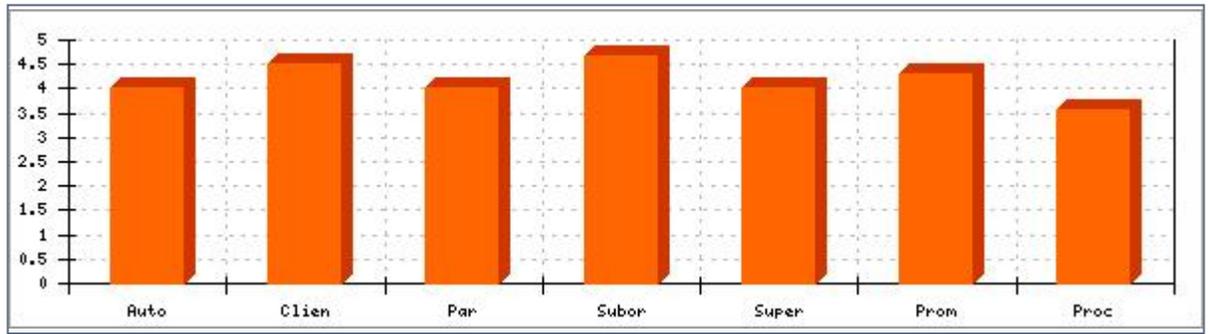
18.-

#### Retroalimentación con data:

Cuenta con indicadores relevantes y medibles para evaluar el performance de procesos y productos.

(4.29)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.50
Par	4.00
Subordinado	4.67
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.29
Promedio Proceso	3.56



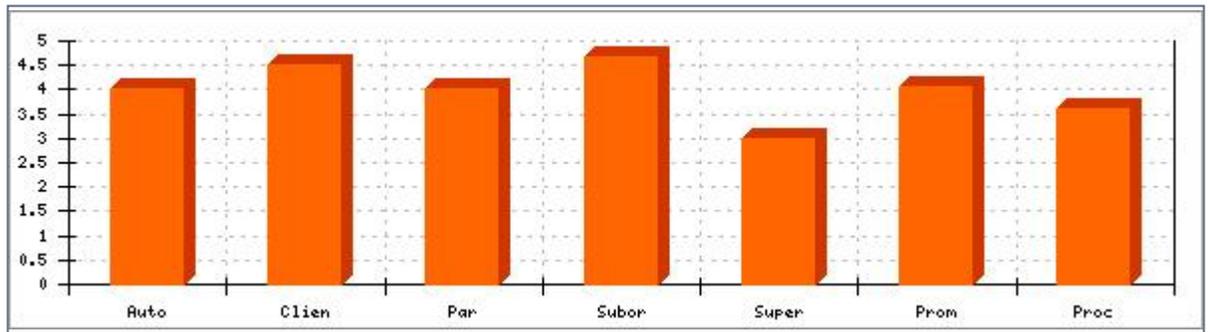
19.-

**Ejecuta con data:**

Toma y sustenta sus decisiones, acciones e ideas en base al análisis de data y evidencia.

(4.04)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.50
Par	4.00
Subordinado	4.67
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	4.04
Promedio Proceso	3.61



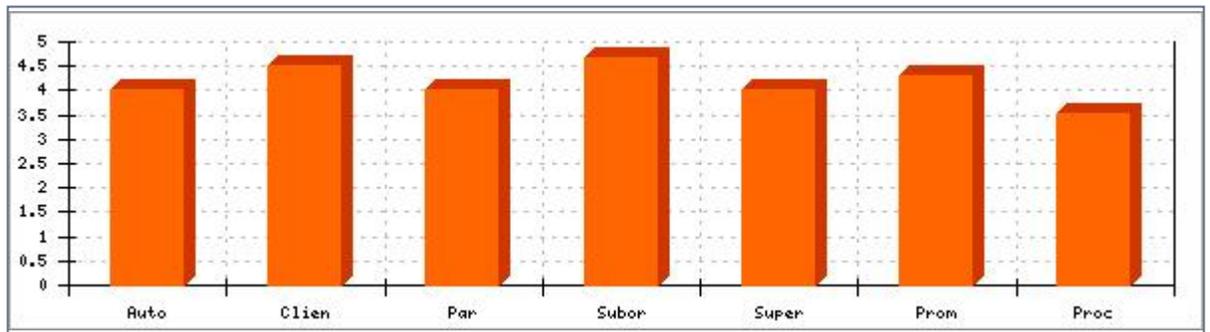
20.-

**Difunde data:**

Identifica, comparte y traslada información relevante al equipo, pares y colaboradores.

(4.29)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Cliente	4.50
Par	4.00
Subordinado	4.67
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.29
Promedio Proceso	3.53



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

(Determinación en la ejecución)

**Cumple metas:** **88.54%**  
 Traza, ejecuta y cumple metas con calidad y sentido de urgencia, en tiempo y presupuesto.

(Obsesión por el cliente)

**Co-crea soluciones:** **88.54%**  
 Co-diseña proyectos y soluciones a oportunidades o pain-points pensando siempre en el cliente.

(Mentalidad digital)

**Trabaja ágil:** **88.54%**  
 Aprende rápidamente e itera constantemente con manejo de la incertidumbre, ambigüedad y contextos cambiantes.

(Obsesión por el cliente)

**Conoce al cliente:** **88.02%**  
 Escucha y vive de primera mano la experiencia del cliente.

(Mentalidad digital)

**Es promotor experto:** **86.46%**  
 Entiende, usa, facilita y promueve proactivamente el uso de métodos y herramientas digitales.

(Foco en data)

**Fomenta data:** **85.42%**  
 Propicia activamente que se generen modelos de recopilación y análisis de data e información diversa, relevante, útil y confiable.

(Determinación en la ejecución)

**Colabora:** **82.81%**  
 Trabaja conjuntamente con otras áreas y empresas con actitud positiva y alto nivel de confianza y coordinación.

(Foco en data)

**Retroalimentación con data:** **82.29%**  
 Cuenta con indicadores relevantes y medibles para evaluar el performance de procesos y productos.

(Foco en data)

**Difunde data:** **82.29%**  
 Identifica, comparte y traslada información relevante al equipo, pares y colaboradores.

(Mentalidad digital)

**Es curioso estratégico:** **80.73%**  
 Desaprende y aprende con facilidad convirtiendo el looking out en estrategia.

(Determinación en la ejecución)

**Diseña y monitorea planes:**

Define planes concretos y medibles y realiza un adecuado acompañamiento y monitoreo.

80.21%

(Obsesión por el cliente)

**Satisface al cliente:**

Procura satisfacer con excelencia a las exigencias de los clientes con respeto.

78.13%

(Energización de personas)

**Impulsa desempeño:**

Distingue, retroalimenta y reconoce el alto desempeño de sus colaboradores con genuino interés.

77.08%

(Obsesión por el cliente)

**Mejora siempre:**

Busca mejorar permanentemente con feedback loops al cliente.

77.08%

(Foco en data)

**Ejecuta con data:**

Toma y sustenta sus decisiones, acciones e ideas en base al análisis de data y evidencia.

76.04%

(Energización de personas)

**Gestiona equipos:**

Contrata, desvincula, acompaña y desarrolla constantemente equipos y personas.

75.52%

(Energización de personas)

**Empodera:**

Provee al equipo ruta clara, autonomía razonable, confianza, responsabilidad para crear cambios deseados.

75.52%

(Mentalidad digital)

**Experimenta:**

•Tiene capacidad para probar, medir y corregir en pequeño, aprender de cada experiencia y escalar productos y procesos.

75.52%

(Determinación en la ejecución)

**Es determinado:**

Enfrenta y supera los obstáculos con valentía, resiliencia y perseverancia.

72.40%

(Energización de personas)

**Moviliza:**

Moviliza pares, jefes y colaboradores hacia propósitos trascendentes y acciones concretas.

72.40%

**Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)**

No existen Áreas de Desarrollo

