

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 180° 2021

Una evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico que estima y cuantifica el grado de eficiencia y eficacia en la realización de tu trabajo, mostrándote tus puntos fuertes y débiles, a fin de ayudarte a mejorar.

El objetivo principal es ayudarte a identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para poder establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar tu desarrollo profesional.

En presente informe de evaluación de desempeño contiene:

- Datos del colaborador
- Peso de evaluaciones
- El promedio en porcentaje
- La escala de evaluación

Escala de Objetivos	0% a 50% de cumplimiento	51% a 75% de cumplimiento	76% a 100% de cumplimiento	100% a más de cumplimiento
Etiqueta	No cumple las expectativas	Cumple parcialmente con las expectativas	Cumple con las expectativas	Excede con las expectativas

Escala de Competencias	1	2	3	4
Etiqueta	No cumple las expectativas	Cumple parcialmente con las expectativas	Cumple con las expectativas	Excede con las expectativas

Finalmente, los ejes de medición que se tomaron en cuenta para medir el desempeño son:

- TRABAJO EN EQUIPO
- ORIENTACION AL CLIENTE
- INTELIGENCIA EMOCIONAL
- PROACTIVIDAD



Datos Personales



EVALUACION DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EVALUACION DE DESEMPEÑO

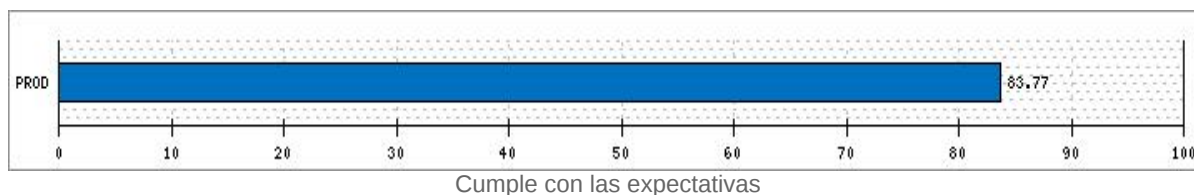
No. Identificación :	8196059
Nombres :	MARCIA VERA
Apellidos :	RIVAS VIDAL
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	SCZ
Departamento :	MKT
Cargo :	ASISTENTE CALL CENTER
Nivel Jerárquico :	OPERATIVOS
Jefe Inmediato :	CESAR REMY MONTAÑO CORONADO
Área de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Pares	30.00%	1	1
Supervisor	70.00%	1	1

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

EVALUACION DE DESEMPEÑO



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Pares	Super	Prom
1	INTELIGENCIA EMOCIONAL	25.00%	3.31	3.08	3.15	3.13
2	ORIENTACION AL CLIENTE	25.00%	3.36	3.00	3.64	3.45
3	PROACTIVIDAD	25.00%	3.22	3.00	3.56	3.39
4	TRABAJO EN EQUIPO	25.00%	3.38	3.00	3.63	3.44
Promedio :						3.35
Promedio en Porcentaje :						83.77%

	Objetivo	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
Promedio :					0.00
Promedio en Porcentaje :					0.00%

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.- Capacidad para mantener el control y la calma en situaciones donde existe tensión, oposición y hostilidad o en condiciones de trabajo estresantes. (2.60)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	4.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.60
Promedio Proceso	2.82



2.- Mantiene objetividad cuando se encuentra en medio de una discusión (entre compañeros o con un cliente). (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.69



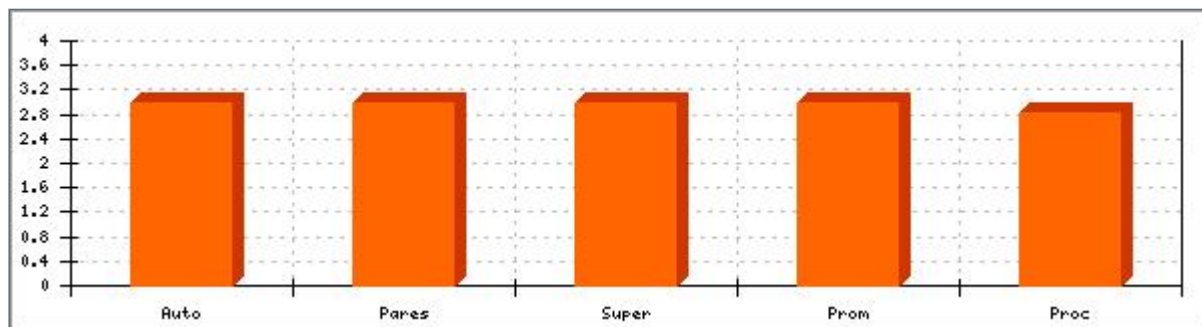
3.- Respeta la opinión de los demás. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.87



4.- Es responsable de su propia conducta y sus consecuencias. (3.00)

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



5.- Se adapta al cambio. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.73



6.- Se preocupa por conocer las habilidades y debilidades que tiene. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.52



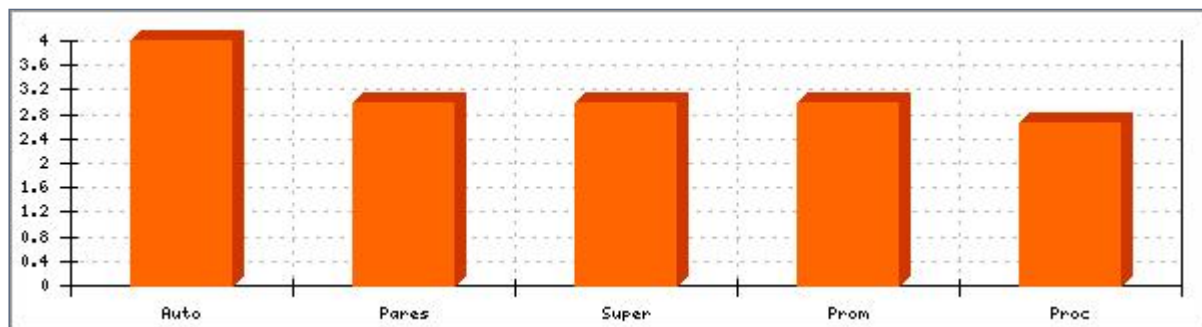
7.- Tiene capacidad para entender las situaciones de las demás personas. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.74



8.- Cuando se presentan algunas dificultades suele actuar paso a paso sin precipitarse. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.65



9.- Puede reconocer y manejar con facilidad sus emociones al momento de enfrentar situaciones desagradables. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.66



10.- Se muestra seguro(a) de sí mismo(a) al momento de expresar sus pensamientos e ideas. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.72



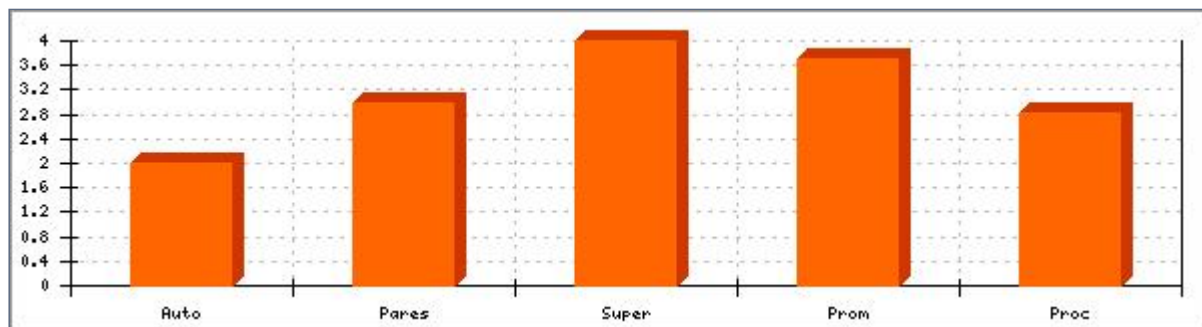
11.- Cuando esta enojado(a) con alguien se lo puede decir sin faltarle el respeto. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.76



12.- Obtiene apoyo y confianza de otras personas. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	2.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.82



13.- Maneja los conflictos de forma constructiva entendiendo los puntos de vista de los otros. (3.00)

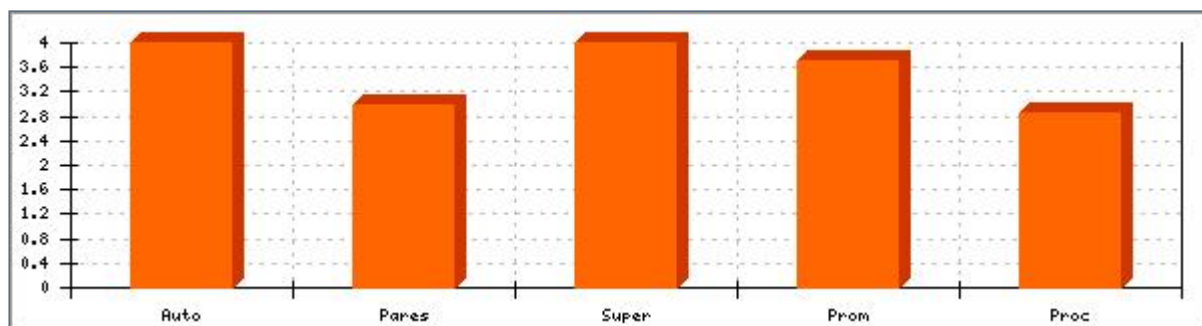
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.71



ORIENTACION AL CLIENTE

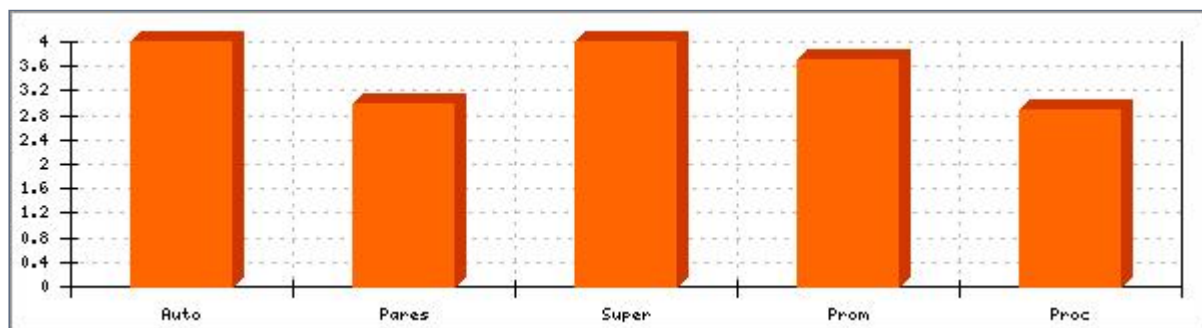
14.- Se interesa genuinamente en ayudar a los demás. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.85



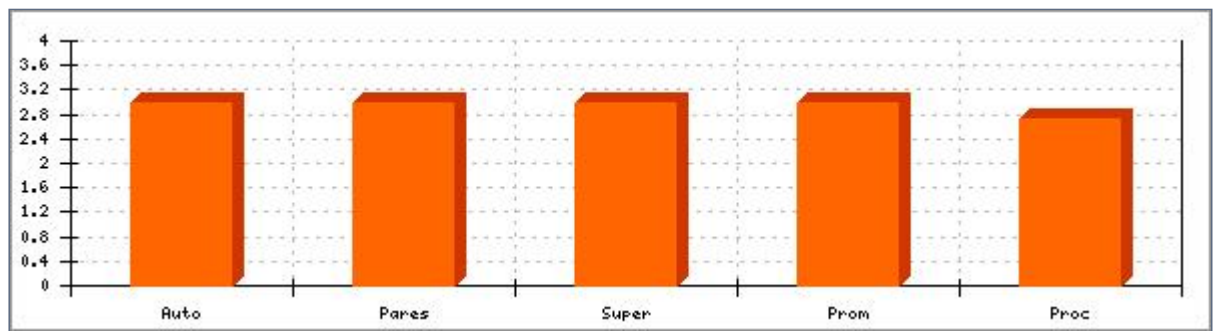
15.- Tiene vocación para servir, tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.89



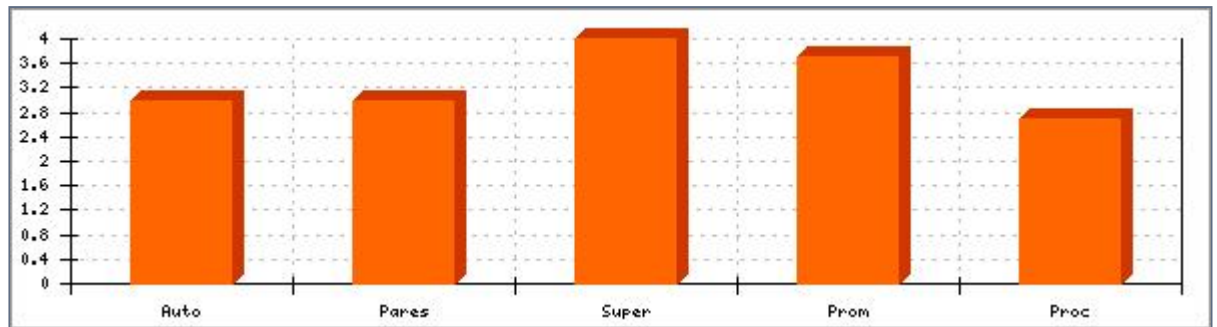
16.- Cumple con los ofrecimientos que pactó con sus clientes (internos y/o externos). (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.71



17.- Constantemente se enfoca, identifica y satisface las necesidades de diversos clientes. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.69



18.- Gana la confianza y el respeto de los clientes a través de mantener con ellos relaciones efectivas. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.76



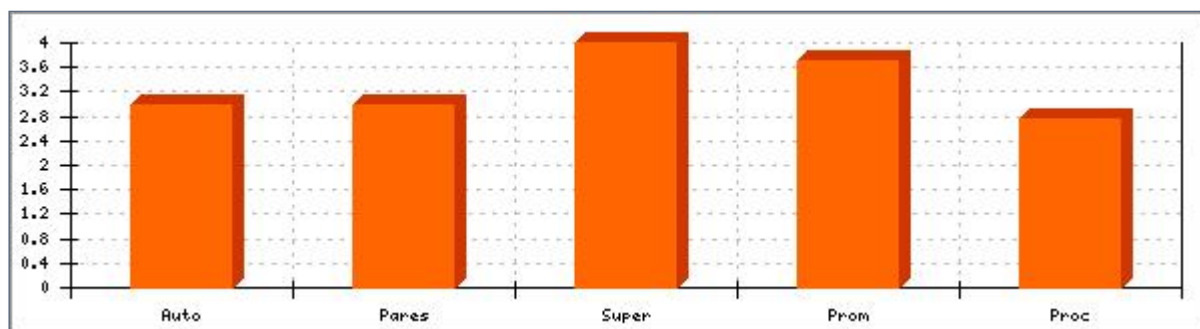
19.- Responde con rapidez y eficiencia los requerimientos del cliente interno y externo (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.65



20.- Soluciona los problemas de sus clientes y atiende sus inquietudes en la medida de sus posibilidades. En el caso de no estar a su alcance una adecuada solución, busca la ayuda y/o el asesoramiento de las personas pertinentes (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.75



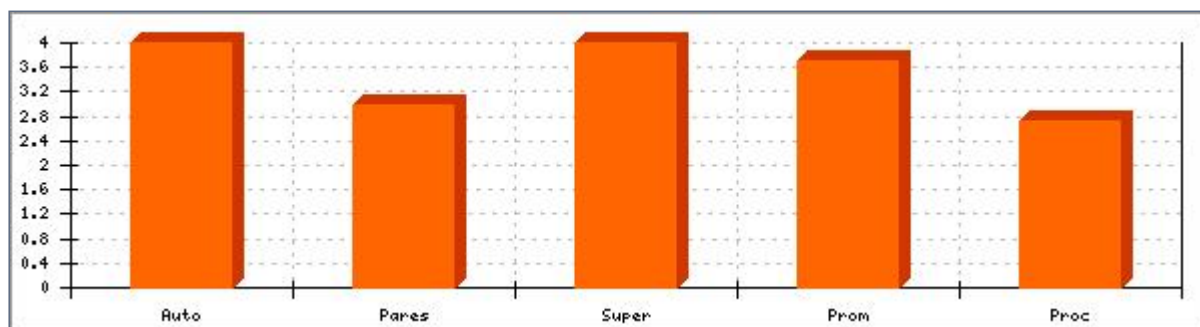
21.- Establece con los clientes relaciones duraderas basadas en la confianza. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.78



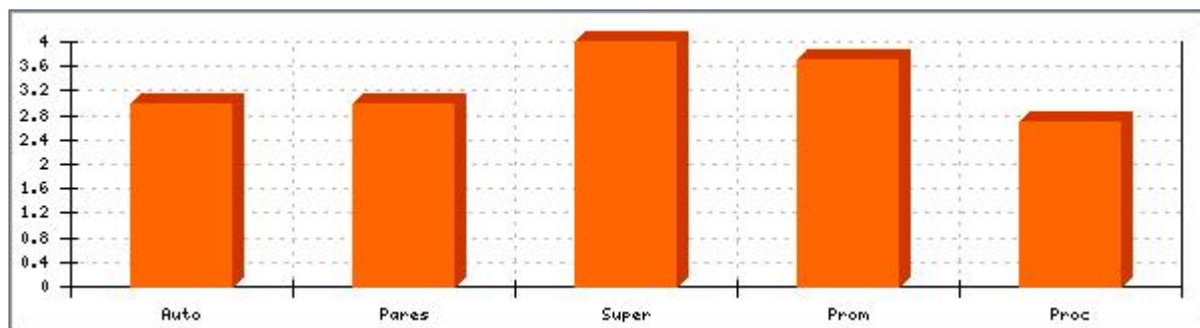
22.- Logra que los clientes reconozcan a la organización, aprecien el valor agregado que les brinda y la recomienden a otros. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.71



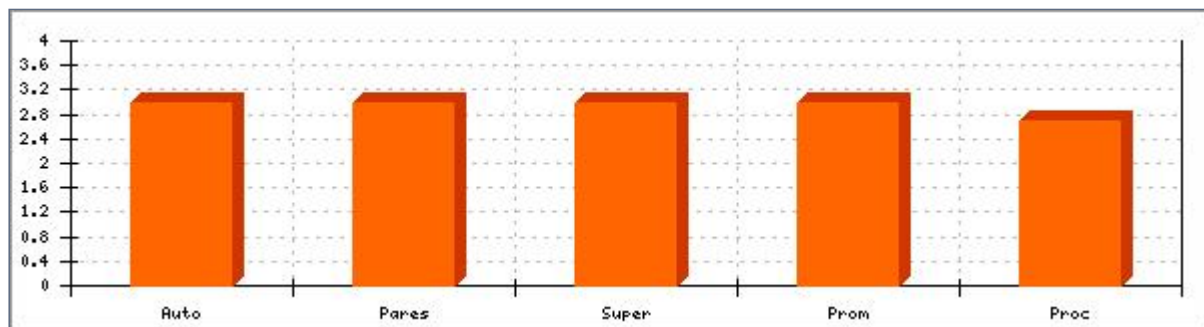
23.- Se ajusta a las nuevas herramientas digitales y medios comunicacionales para entender las necesidades actuales del cliente interno y externo, para proporcionar un servicio que cumple o va más allá de las expectativas. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.68



24.- La asesoría que brinda es oportuna dentro de las necesidades actuales de los clientes. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.70



PROACTIVIDAD

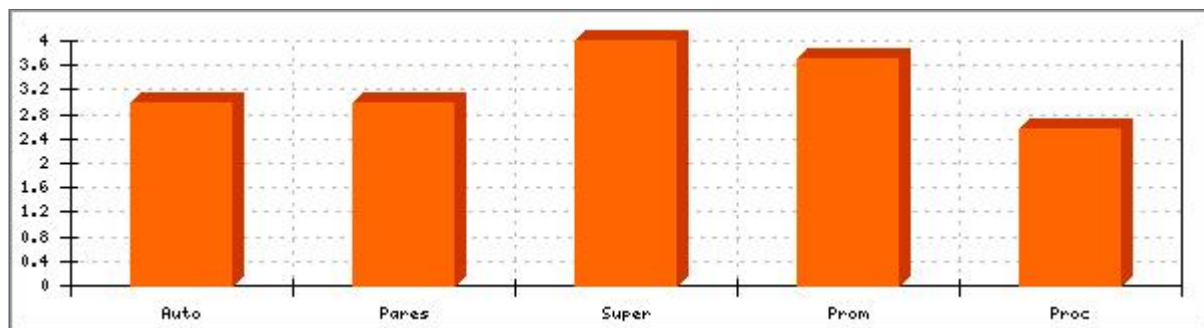
25.- Toma la iniciativa de emprender acciones que le den más efectividad en su trabajo. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.69



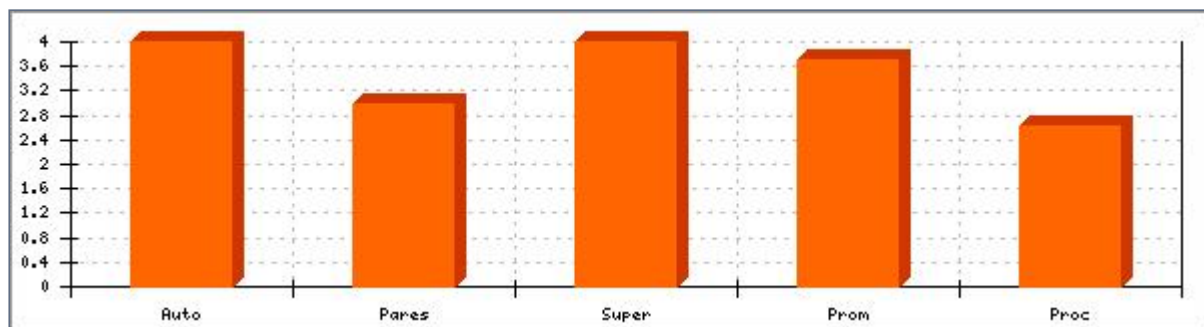
26.- Se anticipa a oportunidades y necesidades futuras. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.57



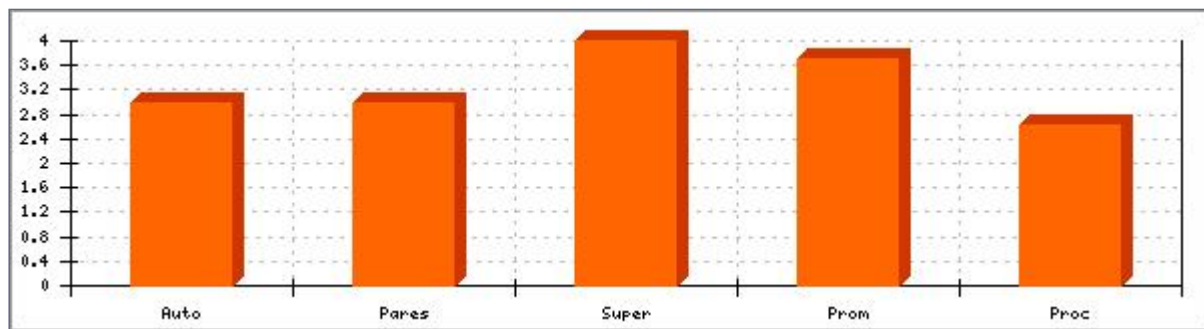
27.- Actúa proactivamente e incentiva a los colaboradores a proceder de igual forma. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.63



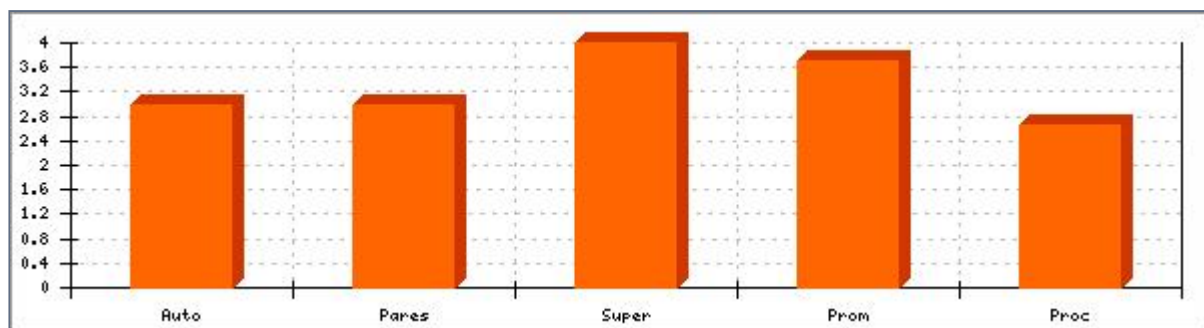
28.- Propone soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con decisión e independencia de criterio, y las implementa cuando es pertinente. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.61



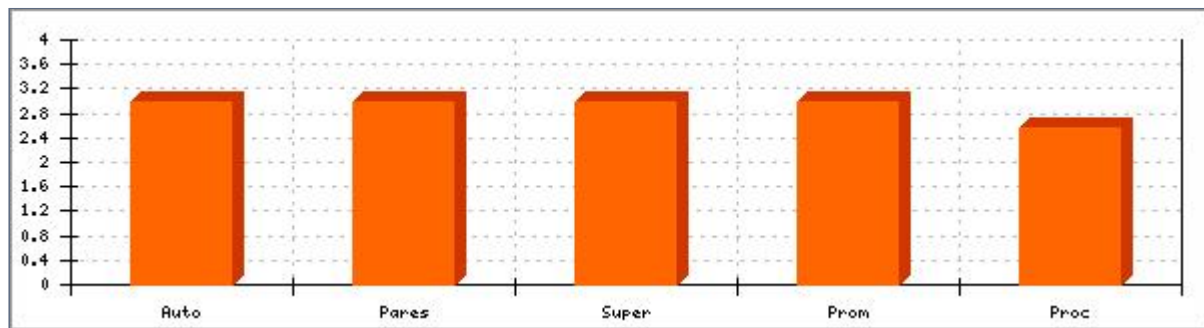
29.- Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos, y aprovecha las oportunidades del entorno. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.66



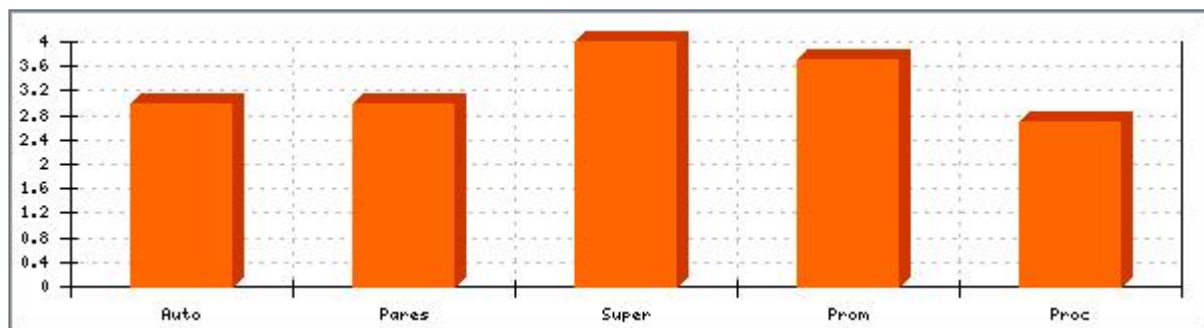
30.- Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos pertinentes, aprovechando al máximo las oportunidades que se presentan, promueve a sus colaboradores y/o a sus compañero de trabajo a hacer lo mismo. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.56



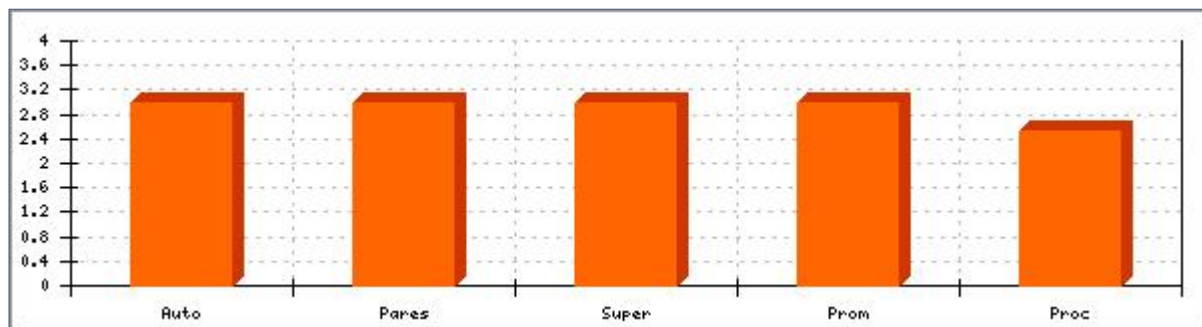
31.- Realiza mejoras en la forma de llevar a cabo su trabajo, a fin de alcanzar satisfactoriamente sus objetivos. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.68



32.- Va más allá de las maneras tradicionales de hacer las cosas, se esfuerza por ir más allá de lo establecido. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.54



33.- Presenta nuevas herramientas y metodologías para abordar los problemas desde medios digitales. (3.00)

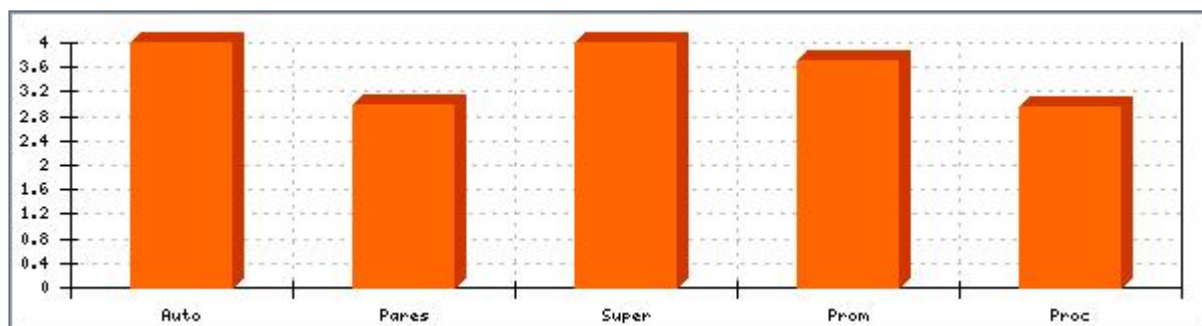
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.45



TRABAJO EN EQUIPO

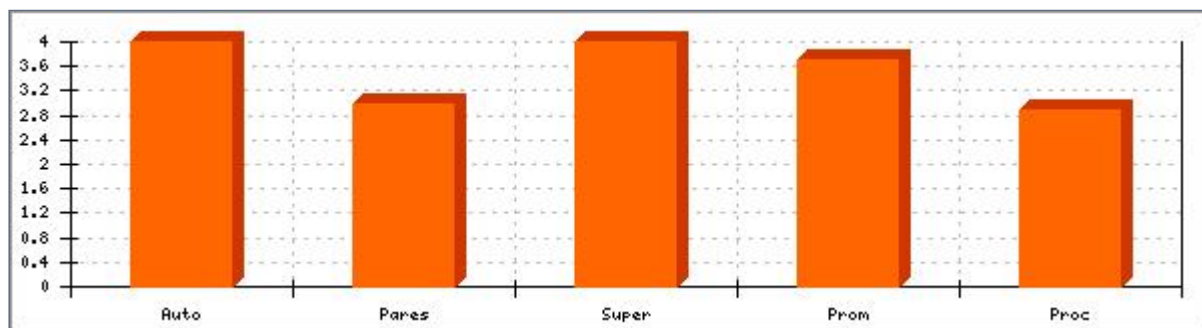
34.- Trabaja bien con distintos tipos de personas. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.95



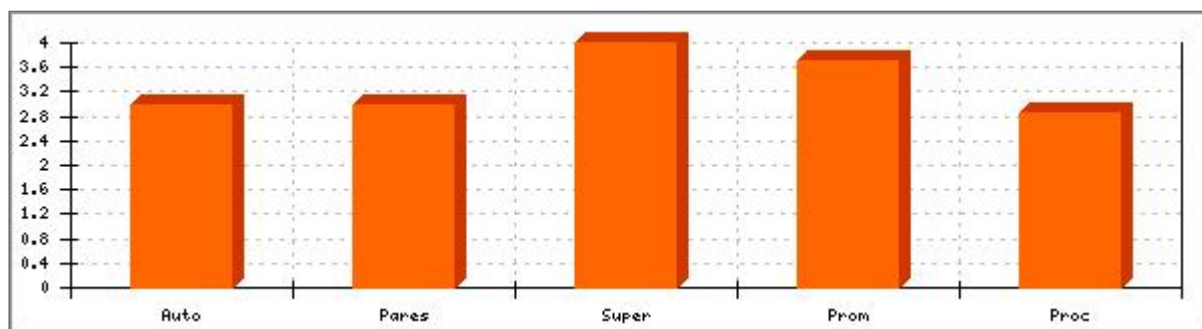
35.- Muestra disposición para participar como miembro integrado en un equipo del cual no se es el jefe. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.90



36.- Se compromete personalmente para lograr el cumplimiento de los objetivos del equipo. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.84



37.- Comparte abiertamente la información que posee e incentiva el diálogo. (3.00)

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



38.- Aclara lo que se espera de cada miembro del equipo y alinea los objetivos del equipo con la visión, misión y objetivos de la organización. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.62



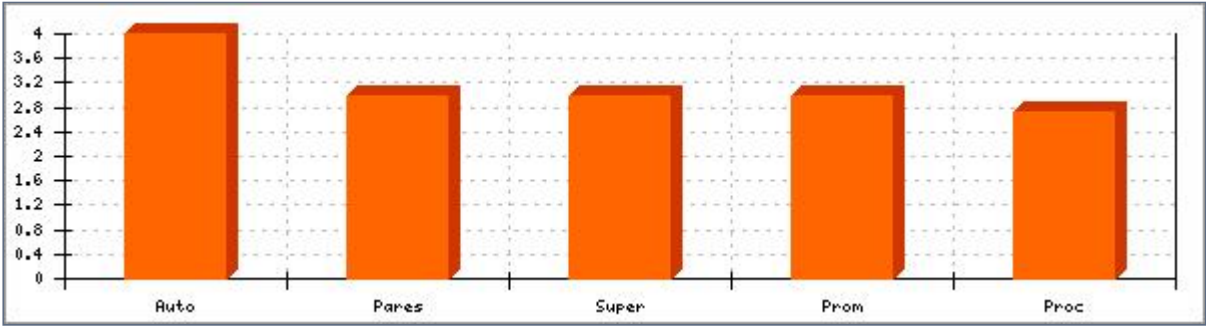
39.- Coopera con personas de otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar los objetivos fijados. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.77



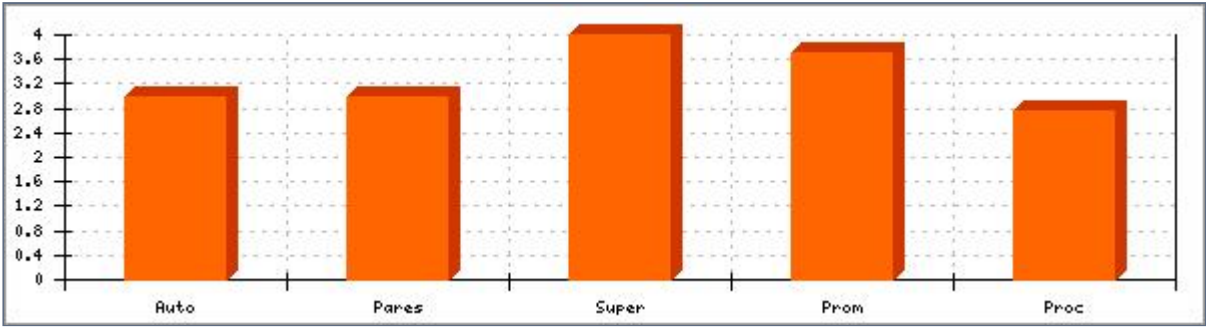
40.- Está orientado a cumplir los objetivos del equipo de trabajo aún sobre sus intereses personales. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Pares	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	2.71



41.- Facilita el diálogo abierto con las diferentes áreas con el objetivo de dar soluciones. (3.70)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Pares	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	3.70
Promedio Proceso	2.75



Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Se preocupa por conocer las habilidades y debilidades que tiene.	90.00%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Se muestra seguro(a) de sí mismo(a) al momento de expresar sus pensamientos e ideas.	90.00%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Obtiene apoyo y confianza de otras personas.	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Se interesa genuinamente en ayudar a los demás.	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Tiene vocación para servir, tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos.	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Constantemente se enfoca, identifica y satisface las necesidades de diversos clientes.	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Soluciona los problemas de sus clientes y atiende sus inquietudes en la medida de sus posibilidades. En el caso de no estar a su alcance una adecuada solución, busca la ayuda y/o el asesoramiento de las personas pertinentes	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Establece con los clientes relaciones duraderas basadas en la confianza.	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Logra que los clientes reconozcan a la organización, aprecien el valor agregado que les brinda y la recomienden a otros.	90.00%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Se ajusta a las nuevas herramientas digitales y medios comunicacionales para entender las necesidades actuales del cliente interno y externo, para proporcionar un servicio que cumple o va más allá de las expectativas.	90.00%
•(PROACTIVIDAD) Se anticipa a oportunidades y necesidades futuras.	90.00%
•(PROACTIVIDAD) Actúa proactivamente e incentiva a los colaboradores a proceder de igual forma.	90.00%
•(PROACTIVIDAD) Propone soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con decisión e independencia de criterio, y las implementa cuando es pertinente.	90.00%
•(PROACTIVIDAD) Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos, y aprovecha las oportunidades del entorno.	90.00%
•(PROACTIVIDAD) Realiza mejoras en la forma de llevar a cabo su trabajo, a fin de alcanzar satisfactoriamente sus objetivos.	90.00%
•(TRABAJO EN EQUIPO) Trabaja bien con distintos tipos de personas.	90.00%
•(TRABAJO EN EQUIPO) Muestra disposición para participar como miembro integrado en un equipo del cual no se es el jefe.	90.00%
•(TRABAJO EN EQUIPO) Se compromete personalmente para lograr el cumplimiento de los objetivos del equipo.	90.00%
•(TRABAJO EN EQUIPO) Cooperar con personas de otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar los objetivos fijados.	90.00%
•(TRABAJO EN EQUIPO) Facilita el diálogo abierto con las diferentes áreas con el objetivo de dar soluciones.	90.00%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Mantiene objetividad cuando se encuentra en medio de una discusión (entre compañeros o con un cliente).	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Respeta la opinión de los demás.	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Es responsable de su propia conducta y sus consecuencias.	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Se adapta al cambio.	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Tiene capacidad para entender las situaciones de las demás personas.	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Cuando se presentan algunas dificultades suele actuar paso a paso sin precipitarse.	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Puede reconocer y manejar con facilidad sus emociones al momento de enfrentar situaciones desagradables.	66.67%
•(INTELIGENCIA EMOCIONAL) Cuando esta enojado(a) con alguien se lo puede decir sin faltarle el respeto.	66.67%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Cumple con los ofrecimientos que pactó con sus clientes (internos y/o externos).	66.67%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Gana la confianza y el respeto de los clientes a través de mantener con ellos relaciones efectivas.	66.67%
•(ORIENTACION AL CLIENTE) Responde con rapidez y eficiencia los requerimientos del cliente interno y externo	66.67%

- **(ORIENTACION AL CLIENTE)** La asesoría que brinda es oportuna dentro de las necesidades actuales de los clientes. 66.67%
- **(PROACTIVIDAD)** Toma la iniciativa de emprender acciones que le den más efectividad en su trabajo. 66.67%
- **(PROACTIVIDAD)** Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos pertinentes, aprovechando al máximo las oportunidades que se presentan, promueve a sus colaboradores y/o a sus compañero de trabajo a hacer lo mismo. 66.67%
- **(PROACTIVIDAD)** Va más allá de las maneras tradicionales de hacer las cosas, se esfuerza por ir más allá de lo establecido. 66.67%
- **(PROACTIVIDAD)** Presenta nuevas herramientas y metodologías para abordar los problemas desde medios digitales. 66.67%
- **(TRABAJO EN EQUIPO)** Comparte abiertamente la información que posee e incentiva el diálogo. 66.67%
- **(TRABAJO EN EQUIPO)** Aclara lo que se espera de cada miembro del equipo y alinea los objetivos del equipo con la visión, misión y objetivos de la organización. 66.67%
- **(INTELIGENCIA EMOCIONAL)** Maneja los conflictos de forma constructiva entendiendo los puntos de vista de los otros. 66.67%
- **(TRABAJO EN EQUIPO)** Está orientado a cumplir los objetivos del equipo de trabajo aún sobre sus intereses personales. 66.67%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

