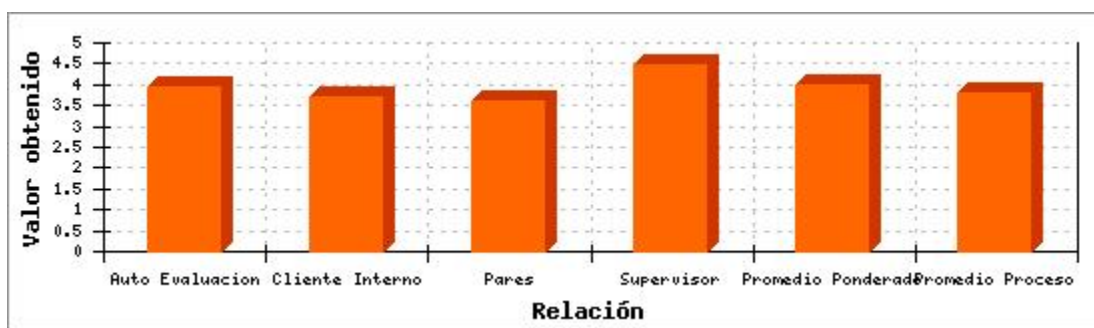


|                       |                                       |
|-----------------------|---------------------------------------|
| No. Identificación :  | 0919288936                            |
| Nombres :             | HIDALGO ARRIAGA                       |
| Apellidos :           | MARIA NELLY                           |
| Dirección :           | KM 16,5 VIA DAULE                     |
| Teléfono :            | 216-2040                              |
| Celular :             | 0995353949                            |
| Género :              | FEMENINO                              |
| Estado Civil :        | SOLTERO                               |
| Agencia :             | MATRIZ                                |
| Departamento :        | OPERACIONES                           |
| Cargo :               | COORDINADOR DE PLANEACION Y LOGISTICA |
| Nivel Jerárquico :    | COORDINACION                          |
| Jefe Inmediato :      | ALMEIDA YAGUAL JIM HUMBERTO           |
| Area de Estudio :     | ING. ALIMENTOS                        |
| Escolaridad :         | UNIVERSITARIO                         |
| Fecha de Nacimiento : | 1985-09-16                            |

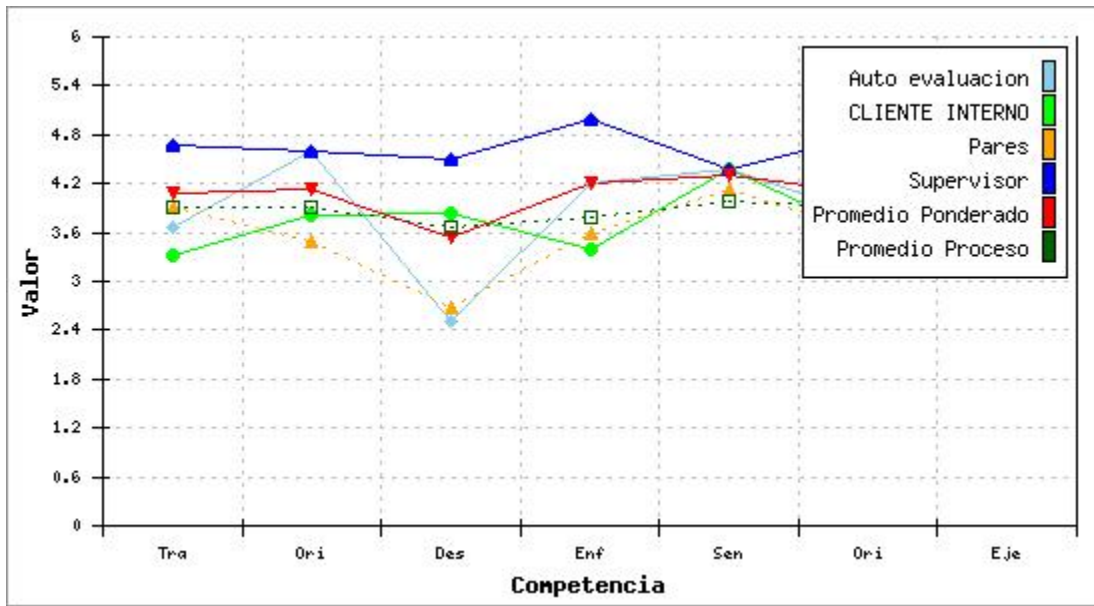
**Peso de las Evaluaciones:**

| Relación        | Peso   | Gestionadas | Finalizadas |
|-----------------|--------|-------------|-------------|
| Pares           | 30.77% | 2           | 2           |
| Cliente Interno | 15.38% | 1           | 1           |
| Supervisor      | 38.46% | 1           | 1           |
| Autoevaluacion  | 15.38% | 1           | 1           |

| Relación           | Valor Obtenido |
|--------------------|----------------|
| Auto Evaluacion    | 3.93           |
| Cliente Interno    | 3.71           |
| Pares              | 3.60           |
| Supervisor         | 4.46           |
| Promedio Ponderado | 4.00           |
| Promedio Proceso   | 3.82           |



|   | Competencia                              | Valor Auto Evaluacion | Valor Cliente Interno | Valor Pares | Valor Supervisor | Valor Promedio Ponderado | Valor Promedio Proceso |
|---|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|------------------|--------------------------|------------------------|
| 1 | Trabajo en equipo                        | 3.67                  | 3.33                  | 3.92        | 4.67             | 4.08                     | 3.90                   |
| 2 | Orientación al cliente interno y externo | 4.60                  | 3.80                  | 3.50        | 4.60             | 4.14                     | 3.90                   |
| 3 | Desarrollo de Capital Humano             | 2.50                  | 3.83                  | 2.67        | 4.50             | 3.53                     | 3.66                   |
| 4 | Enfoque a la calidad                     | 4.20                  | 3.40                  | 3.60        | 5.00             | 4.20                     | 3.78                   |
| 5 | Sensibilidad social y ambiental          | 4.38                  | 4.38                  | 4.13        | 4.38             | 4.30                     | 3.99                   |
| 6 | Orientación a resultados                 | 3.80                  | 3.60                  | 3.60        | 4.80             | 4.09                     | 3.91                   |
| 7 | Ejecución                                | 4.40                  | 3.60                  | 3.80        | 3.25             | 3.65                     | 3.87                   |



## EVALUACION 360. EVALUACIONES DESEMPEÑO

### Trabajo en equipo (4.08)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.67  |
| Cliente Interno    | 3.33  |
| Pares              | 3.92  |
| Supervisor         | 4.67  |
| Promedio Ponderado | 4.08  |
| Promedio Proceso   | 3.90  |



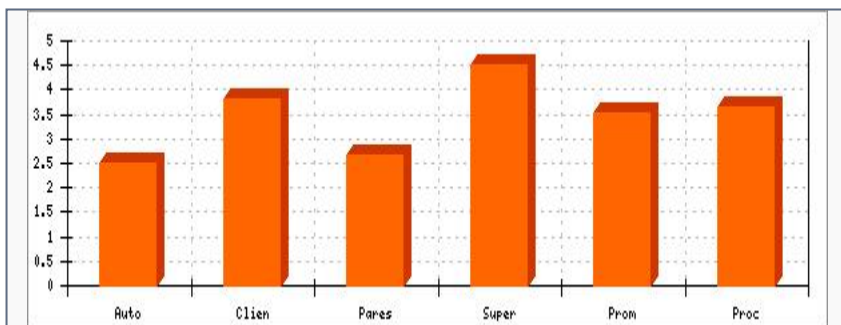
### Orientación al cliente interno y externo (4.14)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.60  |
| Cliente Interno    | 3.80  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 4.60  |
| Promedio Ponderado | 4.14  |
| Promedio Proceso   | 3.90  |



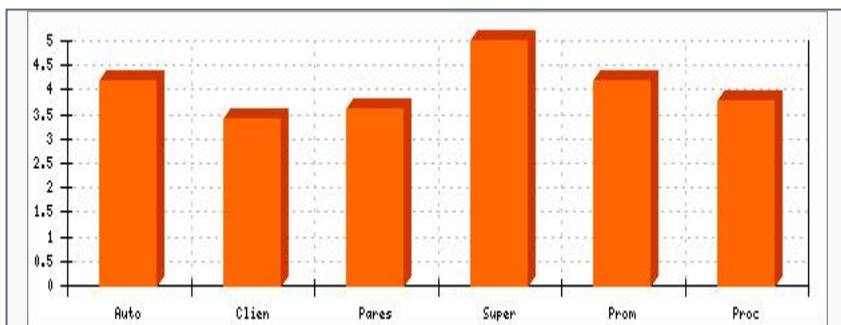
### Desarrollo de Capital Humano (3.53)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.50  |
| Cliente Interno    | 3.83  |
| Pares              | 2.67  |
| Supervisor         | 4.50  |
| Promedio Ponderado | 3.53  |
| Promedio Proceso   | 3.66  |



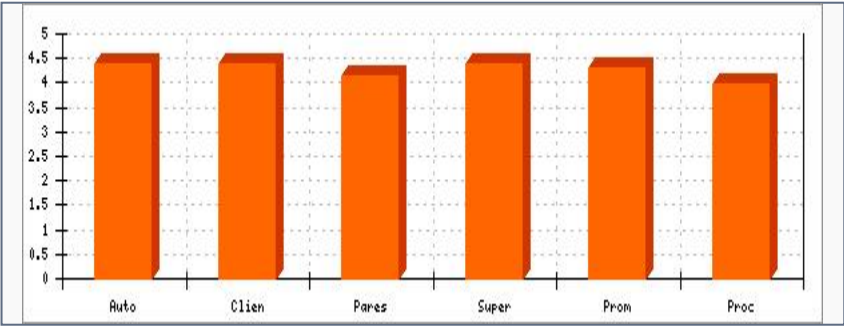
### Enfoque a la calidad (4.20)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.20  |
| Cliente Interno    | 3.40  |
| Pares              | 3.60  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.20  |
| Promedio Proceso   | 3.78  |



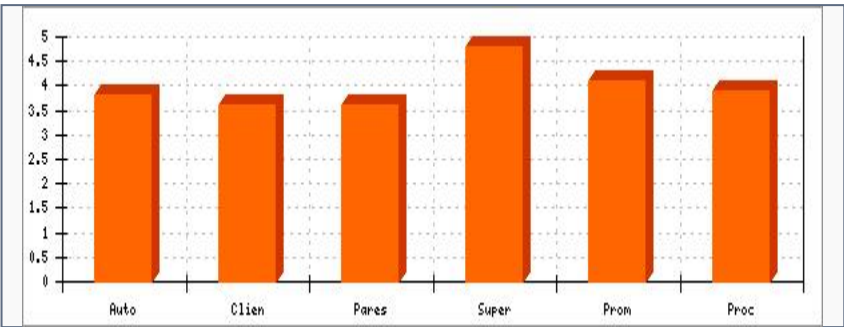
### Sensibilidad social y ambiental (4.30)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.38  |
| Cliente Interno    | 4.38  |
| Pares              | 4.13  |
| Supervisor         | 4.38  |
| Promedio Ponderado | 4.30  |
| Promedio Proceso   | 3.99  |



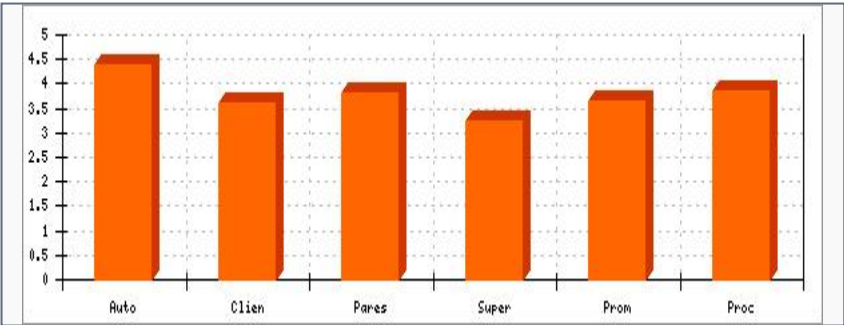
Orientación a resultados (4.09)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.80  |
| Cliente Interno    | 3.60  |
| Pares              | 3.60  |
| Supervisor         | 4.80  |
| Promedio Ponderado | 4.09  |
| Promedio Proceso   | 3.91  |



Ejecución (3.65)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.40  |
| Cliente Interno    | 3.60  |
| Pares              | 3.80  |
| Supervisor         | 3.25  |
| Promedio Ponderado | 3.65  |
| Promedio Proceso   | 3.87  |



### Trabajo en equipo

1.- 1. Favorece la integración de todos al equipo, promoviendo la colaboración y ayuda mutua. (4.38)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 4.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.38  |
| Promedio Proceso   | 3.99  |



2.- 2. Informa continuamente a sus colaboradores de aquellos aspectos de la empresa relevantes en su trabajo (4.00)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 4.00  |
| Promedio Proceso   | 3.93  |



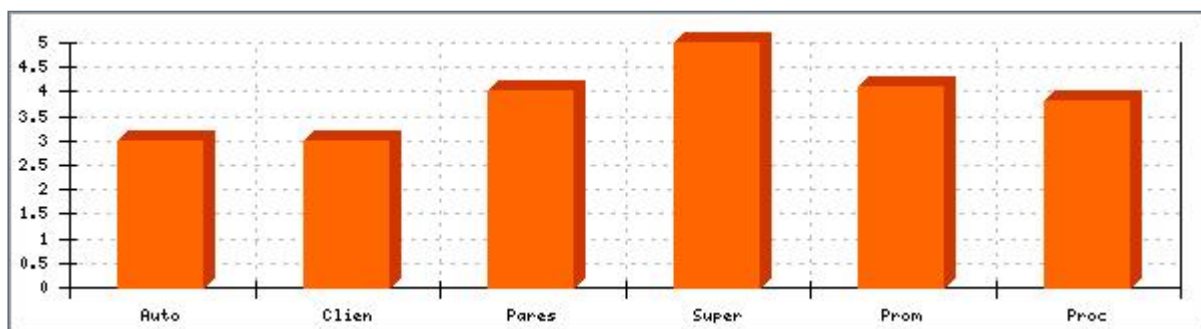
3.- 3. Asume los objetivos de su equipo como propios y con su ejemplo genera compromiso para cumplirlos (4.38)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.38  |
| Promedio Proceso   | 4.05  |



4.- 4. Adopta una posición neutral ante distintas posturas de los integrantes, buscando la objetividad e imparcialidad (4.08)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.08  |
| Promedio Proceso   | 3.80  |



#### 5.- 5. Motiva a los integrantes del grupo a expresar sus ideas y hace que lleguen a un acuerdo (3.69)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.69  |
| Promedio Proceso   | 3.76  |



#### 6.- 6. Reconoce continuamente los logros de los colaboradores (3.92)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 3.92  |
| Promedio Proceso   | 3.76  |



### Orientación al cliente interno y externo

#### 7.- 1. Atiende personalmente a los clientes para mantener comunicación abierta y conocer sus necesidades (4.54)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.54  |
| Promedio Proceso   | 4.08  |



#### 8.- 2. Escucha las quejas e inquietudes de los clientes y busca solucionarlas (4.54)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.54  |
| Promedio Proceso   | 4.05  |



9.- 3. Realiza acciones continuas para elevar el nivel de satisfacción del cliente derivado de las evaluaciones o retroalimentaciones recibidas. (4.00)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 4.00  |
| Promedio Proceso   | 3.78  |



10.- 4. Capacita continuamente a su equipo, dándoles herramientas para mejorar el servicio al cliente (3.08)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 2.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.08  |
| Promedio Proceso   | 3.58  |



11.- 5. Asume personalmente la responsabilidad de resolver los problemas del cliente (4.54)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.54  |
| Promedio Proceso   | 3.94  |



## Desarrollo de Capital Humano

12.- 1. Implementa programas de capacitación y desarrollo para sus colaboradores, dando seguimiento continuo. (3.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 2.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.23  |
| Promedio Proceso   | 3.26  |



13.- 2. Delega funciones de trabajo a los colaboradores, favoreciendo su desarrollo (3.46)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 2.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 3.46  |
| Promedio Proceso   | 3.74  |



14.- 3. Proporciona retroalimentación constructiva a sus colaboradores para que mejoren su desempeño (3.92)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 3.92  |
| Promedio Proceso   | 3.72  |



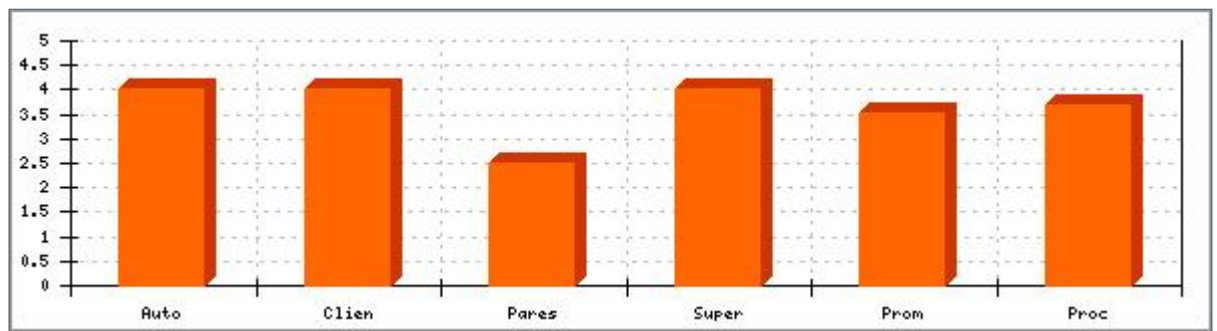
15.- 3. Proporciona retroalimentación constructiva a sus colaboradores para que mejoren su desempeño (3.77)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 3.77  |
| Promedio Proceso   | 3.73  |



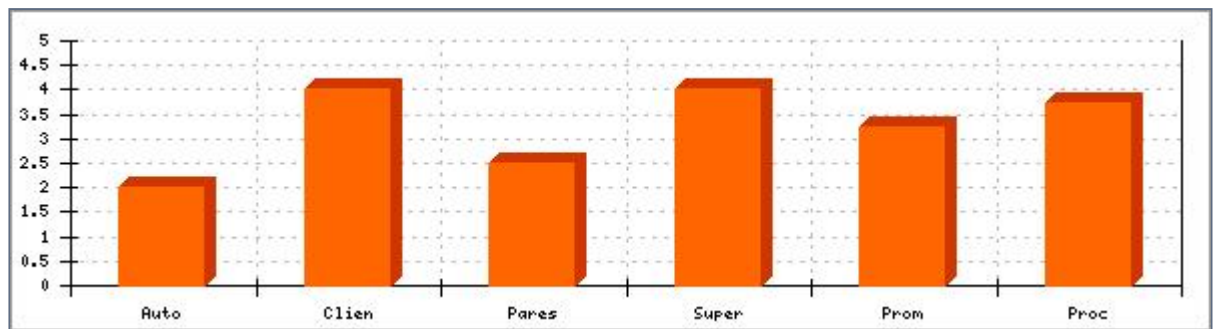
16.- 4. Conoce las fortalezas y debilidades de los colaboradores y promueve oportunidades de desarrollo (3.54)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 2.50  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.54  |
| Promedio Proceso   | 3.69  |



17.- 5. Proporciona el tiempo necesario para que su personal desarrolle sus competencias de acuerdo a los planes establecidos (3.23)

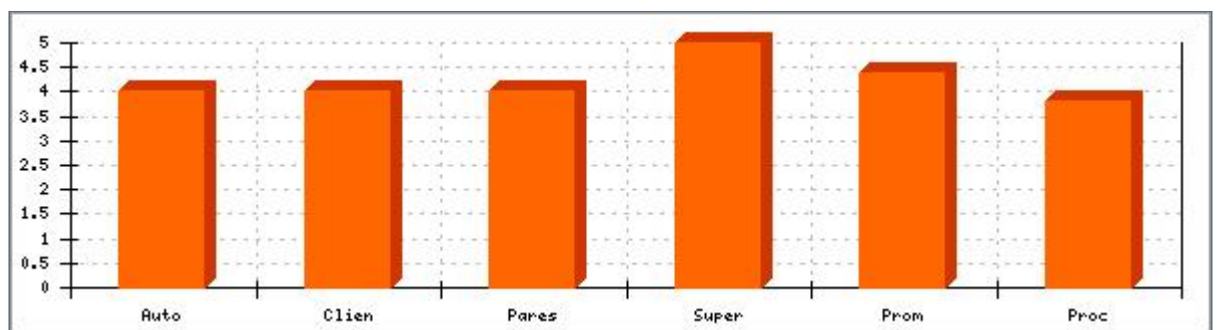
| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 2.50  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.23  |
| Promedio Proceso   | 3.75  |



## Enfoque a la calidad

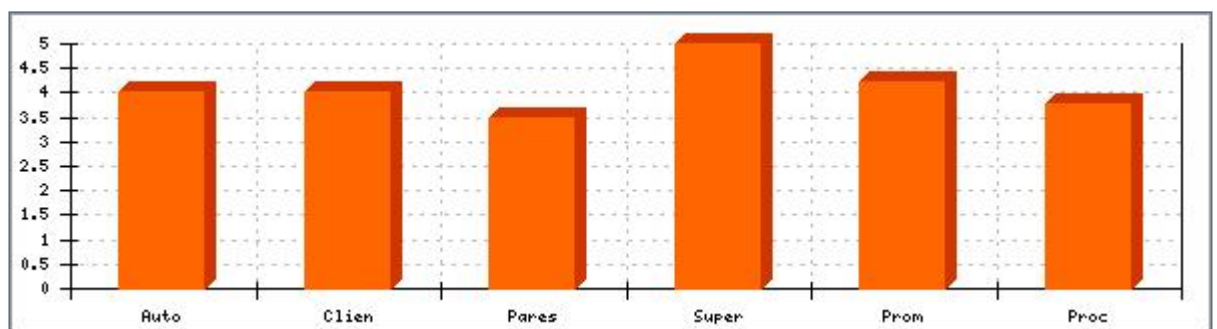
18.- 1. Se mantiene continuamente actualizado referente a las metodologías o tecnologías de su especialidad. (4.38)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.38  |
| Promedio Proceso   | 3.83  |



19.- 2. Asegura junto con su equipo de trabajo la medición continua de los procesos (4.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.23  |
| Promedio Proceso   | 3.76  |



20.- 3. Crea alternativas diferentes y novedosas de solución a los problemas o retos de calidad en los procesos bajo su responsabilidad (4.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.23  |
| Promedio Proceso   | 3.79  |



21.- 4. Analiza con sus colaboradores los problemas de calidad y servicio que presenta su área, proponiendo soluciones factibles (4.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.23  |
| Promedio Proceso   | 3.75  |



22.- 5. Incentiva entre sus colaboradores la generación de sugerencias de mejora que generen ahorros u optimicen procesos. (3.92)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 3.92  |
| Promedio Proceso   | 3.70  |



## Sensibilidad social y ambiental

23.- 1. Practica las políticas y valores de la organización, y fomenta su aplicación en su equipo de trabajo. (4.46)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 5.00  |
| Pares              | 5.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 4.46  |
| Promedio Proceso   | 4.10  |



24.- 2. Concientiza a sus colaboradores para implementar programas que promuevan el respeto al medio ambiente y el entorno de la organización, siendo ejemplo de participación en los mismos (4.00)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 4.00  |
| Promedio Proceso   | 3.54  |



25.- 3. Promueve con su ejemplo el equilibrio entre la actividad operativa y la calidad de vida personal y familiar de los colaboradores (3.69)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.69  |
| Promedio Proceso   | 3.94  |



26.- 4. Muestra congruencia entre lo que dice o promete y lo que hace en la realidad (4.54)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.54  |
| Promedio Proceso   | 3.98  |



27.- 5. Impulsa la participación de su equipo en los programas sociales de la empresa, siendo el modelo de involucramiento (4.15)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 4.15  |
| Promedio Proceso   | 3.61  |



28.- 6. Interactúa adecuadamente con todo tipo de personas sin importarle, la edad, sexo, condición social o discapacidad (4.31)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 5.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 4.31  |
| Promedio Proceso   | 4.27  |



29.- 7. Muestra interés y preocupación por lo que les sucede a sus compañeros de trabajo en los problemas personales o laborales (4.54)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.54  |
| Promedio Proceso   | 3.95  |



30.- 8. Demuestra rectitud en la forma de proceder, en cuanto al manejo laboral y personal acorde con la filosofía de la empresa. (4.69)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 5.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.69  |
| Promedio Proceso   | 4.17  |



## Orientación a resultados

31.- 1. Establece objetivos y planes de trabajo focalizando las prioridades y los comparte con sus colaboradores, asegurando su involucramiento (4.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.23  |
| Promedio Proceso   | 3.87  |



32.- 2. Genera compromiso de su equipo de trabajo para el cumplimiento de las metas establecidas. (4.38)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.38  |
| Promedio Proceso   | 4.04  |



33.- 3. Distribuye adecuadamente los recursos para lograr los objetivos planteados (3.85)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 3.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.85  |
| Promedio Proceso   | 3.98  |



34.- 4. Asegura que todos los colaboradores actúen con prontitud y eficacia para el logro en su trabajo cotidiano (4.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 4.23  |
| Promedio Proceso   | 3.97  |



35.- 5. Involucra a los integrantes de su equipo de trabajo para la toma de decisiones. (3.77)

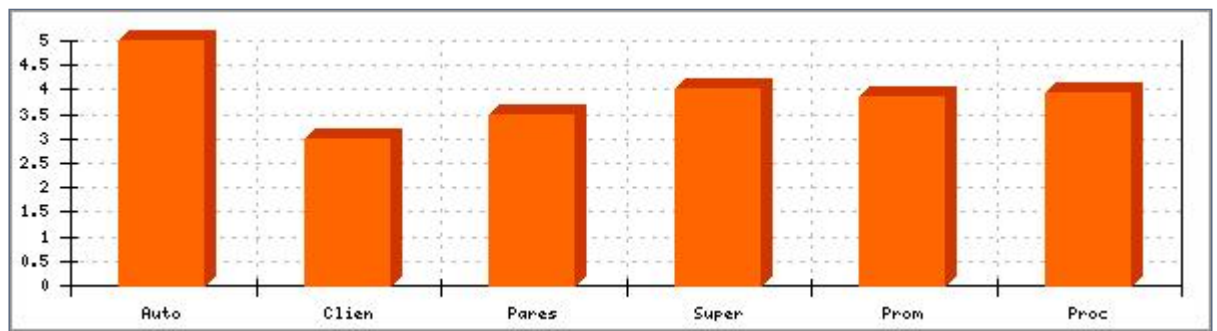
| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 2.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 5.00  |
| Promedio Ponderado | 3.77  |
| Promedio Proceso   | 3.66  |



Ejecución

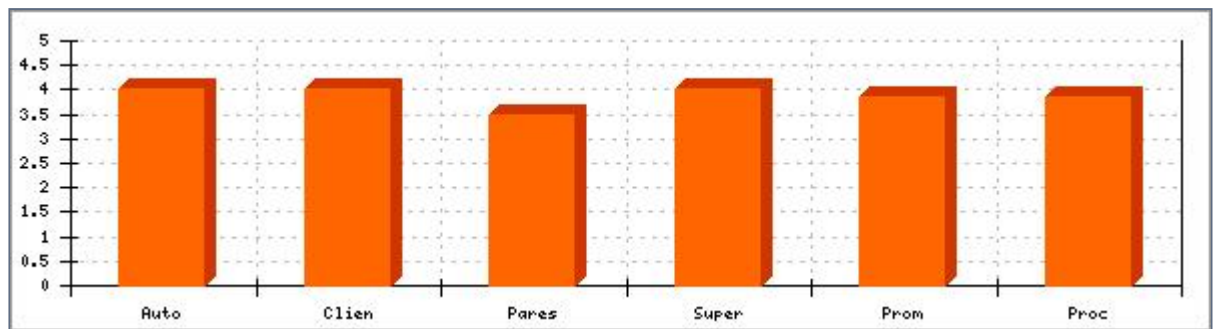
36.- 1. Se mantiene cerca de los colaboradores, apoyándolos continuamente en sus labores (3.85)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.85  |
| Promedio Proceso   | 3.94  |



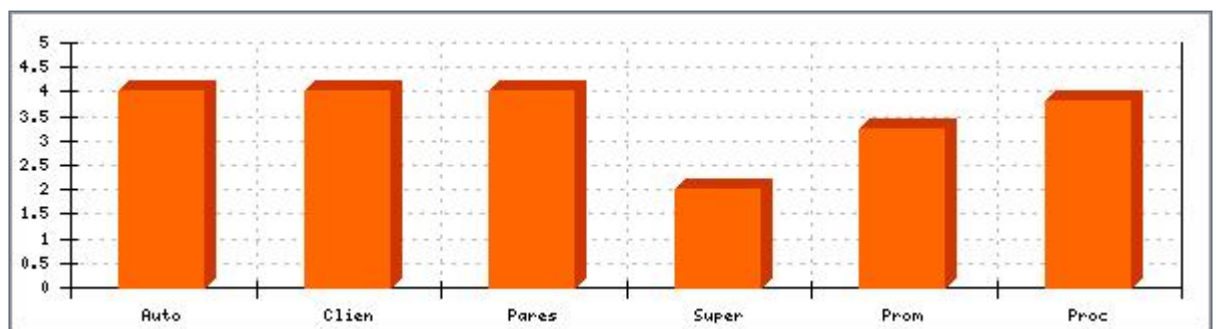
37.- 2. Reconoce continuamente con datos y hechos a los colaboradores al lograr sus resultados. (3.85)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 3.50  |
| Supervisor         | 4.00  |
| Promedio Ponderado | 3.85  |
| Promedio Proceso   | 3.85  |



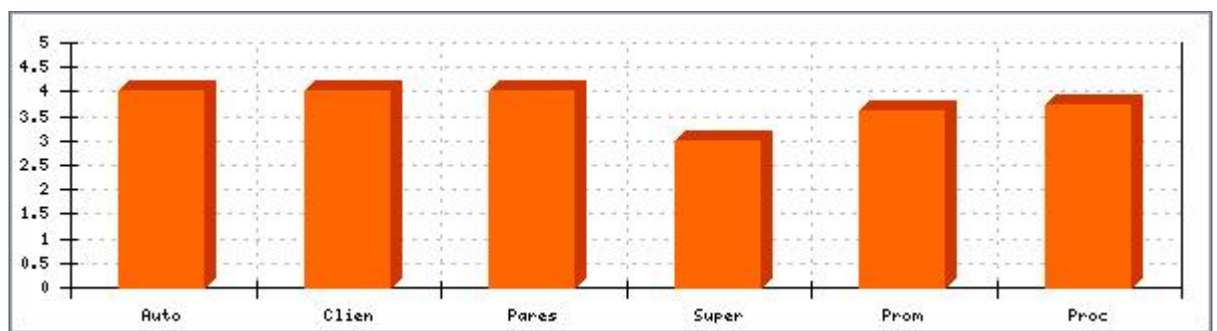
38.- 3. Mantiene su nivel de desempeño óptimo y el de sus colaboradores en períodos abrumadores de trabajo sin perder la calma (3.23)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 2.00  |
| Promedio Ponderado | 3.23  |
| Promedio Proceso   | 3.80  |



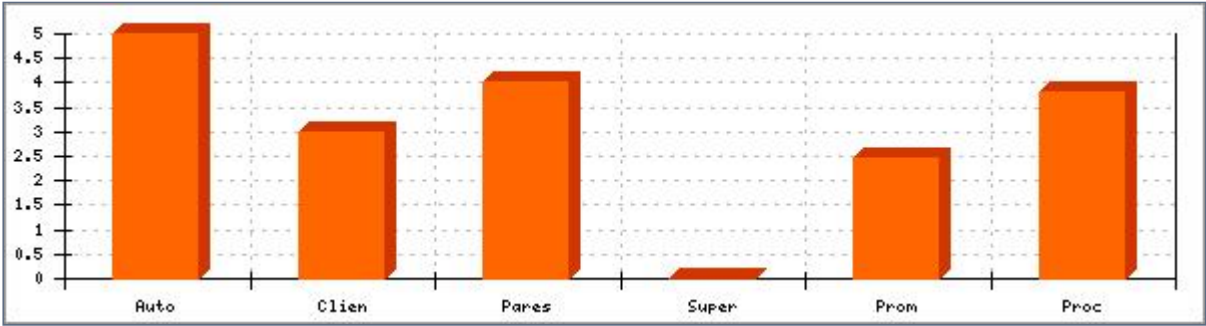
39.- 4. Logra manejar adecuadamente las situaciones interpersonales de conflicto con compañeros y subordinados (3.62)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 4.00  |
| Cliente Interno    | 4.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 3.00  |
| Promedio Ponderado | 3.62  |
| Promedio Proceso   | 3.74  |



40.- 5. Identifica junto con su equipo de trabajo los obstáculos que generan problemas al ejecutar las actividades, resolviendo en conjunto dichos problemas. (2.46)

| Relación           | Valor |
|--------------------|-------|
| Autoevaluación     | 5.00  |
| Cliente Interno    | 3.00  |
| Pares              | 4.00  |
| Supervisor         | 0.00  |
| Promedio Ponderado | 2.46  |
| Promedio Proceso   | 3.83  |



#### Trabajo en equipo

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 3.67  | --     |
| Cliente Interno | 3.33  | -0.34  |
| Pares           | 3.92  | 0.25   |
| Supervisor      | 4.67  | 1.00   |

#### Orientación al cliente interno y externo

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 4.60  | --     |
| Cliente Interno | 3.80  | -0.80  |
| Pares           | 3.50  | -1.10  |
| Supervisor      | 4.60  | 0.00   |

#### Desarrollo de Capital Humano

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 2.50  | --     |
| Cliente Interno | 3.83  | 1.33   |
| Pares           | 2.67  | 0.17   |
| Supervisor      | 4.50  | 2.00   |

#### Enfoque a la calidad

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 4.20  | --     |
| Cliente Interno | 3.40  | -0.80  |
| Pares           | 3.60  | -0.60  |
| Supervisor      | 5.00  | 0.80   |

#### Sensibilidad social y ambiental

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 4.38  | --     |
| Cliente Interno | 4.38  | 0.00   |
| Pares           | 4.13  | -0.25  |
| Supervisor      | 4.38  | 0.00   |

#### Orientación a resultados

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 3.80  | --     |
| Cliente Interno | 3.60  | -0.20  |
| Pares           | 3.60  | -0.20  |
| Supervisor      | 4.80  | 1.00   |

Ejecución

|                 | Valor | Brecha |
|-----------------|-------|--------|
| Autoevaluación  | 4.40  | --     |
| Cliente Interno | 3.60  | -0.80  |
| Pares           | 3.80  | -0.60  |
| Supervisor      | 3.25  | -1.15  |

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

|                                                                                                                                                                                          |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| •8. Demuestra rectitud en la forma de proceder, en cuanto al manejo laboral y personal acorde con la filosofía de la empresa.                                                            | 92.31% |
| •1. Atiende personalmente a los clientes para mantener comunicación abierta y conocer sus necesidades                                                                                    | 88.46% |
| •2. Escucha las quejas e inquietudes de los clientes y busca solucionarlas                                                                                                               | 88.46% |
| •5. Asume personalmente la responsabilidad de resolver los problemas del cliente                                                                                                         | 88.46% |
| •4. Muestra congruencia entre lo que dice o promete y lo que hace en la realidad                                                                                                         | 88.46% |
| •7. Muestra interés y preocupación por lo que les sucede a sus compañeros de trabajo en los problemas personales o laborales                                                             | 88.46% |
| •1. Practica las políticas y valores de la organización, y fomenta su aplicación en su equipo de trabajo.                                                                                | 86.54% |
| •1. Favorece la integración de todos al equipo, promoviendo la colaboración y ayuda mutua.                                                                                               | 84.62% |
| •3. Asume los objetivos de su equipo como propios y con su ejemplo genera compromiso para cumplirlos                                                                                     | 84.62% |
| •1. Se mantiene continuamente actualizado referente a las metodologías o tecnologías de su especialidad.                                                                                 | 84.62% |
| •2. Genera compromiso de su equipo de trabajo para el cumplimiento de las metas establecidas.                                                                                            | 84.62% |
| •6. Interactúa adecuadamente con todo tipo de personas sin importarle, la edad, sexo, condición social o discapacidad                                                                    | 82.69% |
| •2. Asegura junto con su equipo de trabajo la medición continua de los procesos                                                                                                          | 80.77% |
| •3. Crea alternativas diferentes y novedosas de solución a los problemas o retos de calidad en los procesos bajo su responsabilidad                                                      | 80.77% |
| •4. Analiza con sus colaboradores los problemas de calidad y servicio que presenta su área, proponiendo soluciones factibles                                                             | 80.77% |
| •1. Establece objetivos y planes de trabajo focalizando las prioridades y los comparte con sus colaboradores, asegurando su involucramiento                                              | 80.77% |
| •4. Asegura que todos los colaboradores actúen con prontitud y eficacia para el logro en su trabajo cotidiano                                                                            | 80.77% |
| •5. Impulsa la participación de su equipo en los programas sociales de la empresa, siendo el modelo de involucramiento                                                                   | 78.85% |
| •4. Adopta una posición neutral ante distintas posturas de los integrantes, buscando la objetividad e imparcialidad                                                                      | 76.92% |
| •2. Informa continuamente a sus colaboradores de aquellos aspectos de la empresa relevantes en su trabajo                                                                                | 75.00% |
| •3. Realiza acciones continuas para elevar el nivel de satisfacción del cliente derivado de las evaluaciones o retroalimentaciones recibidas.                                            | 75.00% |
| •2. Concientiza a sus colaboradores para implementar programas que promuevan el respeto al medio ambiente y el entorno de la organización, siendo ejemplo de participación en los mismos | 75.00% |
| •6. Reconoce continuamente los logros de los colaboradores                                                                                                                               | 73.08% |
| •3. Proporciona retroalimentación constructiva a sus colaboradores para que mejoren su desempeño                                                                                         | 73.08% |
| •5. Incentiva entre sus colaboradores la generación de sugerencias de mejora que generen ahorros u optimicen procesos.                                                                   | 73.08% |
| •3. Distribuye adecuadamente los recursos para lograr los objetivos planteados                                                                                                           | 71.15% |
| •1. Se mantiene cerca de los colaboradores, apoyándolos continuamente en sus labores                                                                                                     | 71.15% |
| •2. Reconoce continuamente con datos y hechos a los colaboradores al lograr sus resultados.                                                                                              | 71.15% |
| •3. Proporciona retroalimentación constructiva a sus colaboradores para que mejoren su desempeño                                                                                         | 69.23% |
| •5. Involucra a los integrantes de su equipo de trabajo para la toma de decisiones.                                                                                                      | 69.23% |
| •5. Motiva a los integrantes del grupo a expresar sus ideas y hace que lleguen a un acuerdo                                                                                              | 67.31% |
| •3. Promueve con su ejemplo el equilibrio entre la actividad operativa y la calidad de vida personal y familiar de los colaboradores                                                     | 67.31% |

- |                                                                                                            |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ●4. Logra manejar adecuadamente las situaciones interpersonales de conflicto con compañeros y subordinados | 65.38% |
| ●4. Conoce las fortalezas y debilidades de los colaboradores y promueve oportunidades de desarrollo        | 63.46% |
| ●2. Delega funciones de trabajo a los colaboradores, favoreciendo su desarrollo                            | 61.54% |

**Areas de Desarrollo (Menor a 40%)**

- |                                                                                                                                                          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 5. Identifica junto con su equipo de trabajo los obstáculos que generan problemas al ejecutar las actividades, resolviendo en conjunto dichos problemas. | 36.54% |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

