# Introducción

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

**ASISTENTES - DIVEMOTOR**

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.

La evaluación se basa en actividades que afectan el éxito de la organización, no en características que no tienen relación con tu rendimiento como la edad, el sexo, o la antigüedad en la organización. Por ello, contesta las preguntas de la manera más honesta y sincera para que los resultados sean provechosos tanto para ti como para la empresa.

Finalmente, los ejes de medición que se tomarán en cuenta para rendir la evaluación de desempeño son:

- COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

- FOCO EN EL CLIENTE

- ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- PASIÓN POR LA CALIDAD

- EFICIENCIA OPERATIVA

---

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas de las evaluaciones que se le han realizado al usuario sus distintos evaluadores desde el **2017-02-27 02:29:25** hasta el **2017-02-27 05:39:52**

## Datos Personales

# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

### EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

| | |
|---|---|
| No. Identificación : | 45636659 |
| Nombres : | LUSMILA |
| Apellidos : | BUSTAMANTE RODRIGUEZ |
| Dirección : | JR. SANCHEZ CERRO 214 URB. MESA REDONDA S.M.P |
| Teléfono : | |
| Celular : | |
| Género : | FEMENINO |
| Estado Civil : | SOLTERO |
| Agencia : | GERENCIA REGIóN CENTRO |
| Departamento : | SUCURSAL CANADÁ |
| Cargo : | COTIZADOR |
| Nivel Jerárquico : | ASISTENTES |
| Jefe Inmediato : | MIGUEL ANGEL RIVAS ZELADA |
| Área de Estudio : | CONTABILIDAD / AUDITORÍA |
| Escolaridad : | TECNICO |
| Fecha de Nacimiento : | 1988-05-06 |

**Peso de las Evaluaciones:**

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

# Resumen General

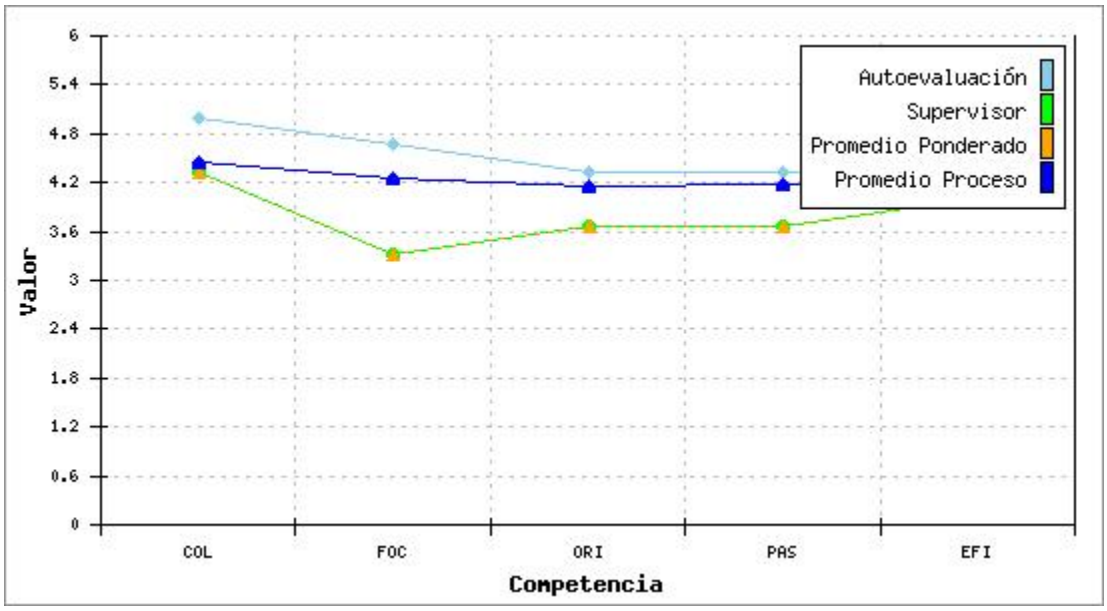
## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

### EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

DIVEMOTOR

| Relación | Valor Obtenido |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.52 |
| Supervisor | 3.80 |
| Promedio Ponderado | 3.80 |
| Promedio Proceso | 4.27 |

| | Competencia | Valor Autoevaluación | Valor Supervisor | Valor Promedio Ponderado | Valor Promedio Proceso |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO | 5.00 | 4.33 | 4.33 | 4.45 |
| 2 | FOCO EN EL CLIENTE | 4.67 | 3.33 | 3.33 | 4.26 |
| 3 | ORIENTACIÓN A RESULTADOS | 4.33 | 3.67 | 3.67 | 4.15 |
| 4 | PASIÓN POR LA CALIDAD | 4.33 | 3.67 | 3.67 | 4.17 |
| 5 | EFICIENCIA OPERATIVA | 4.25 | 4.00 | 4.00 | 4.29 |

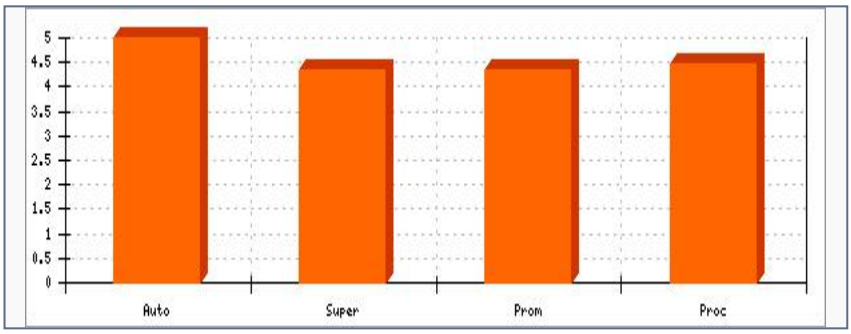


# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

## EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

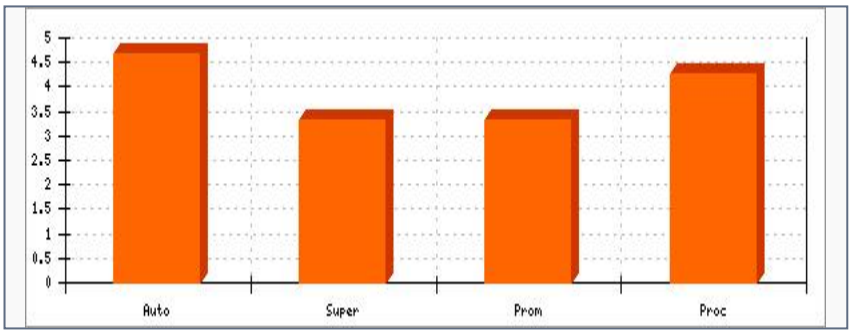
### COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO (4.33)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 4.33 |
| Promedio Ponderado | 4.33 |
| Promedio Proceso | 4.45 |



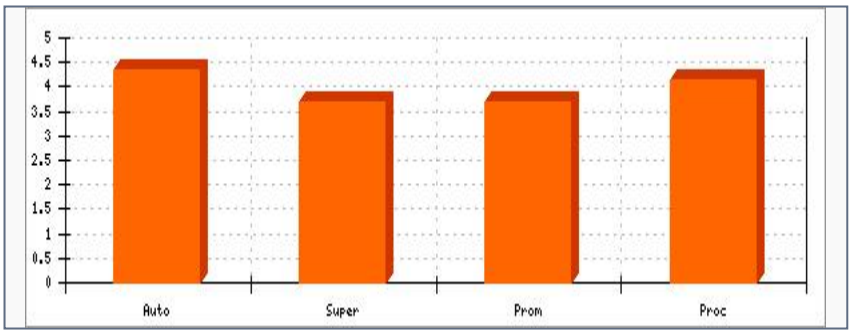

### FOCO EN EL CLIENTE (3.33)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.67 |
| Supervisor | 3.33 |
| Promedio Ponderado | 3.33 |
| Promedio Proceso | 4.26 |



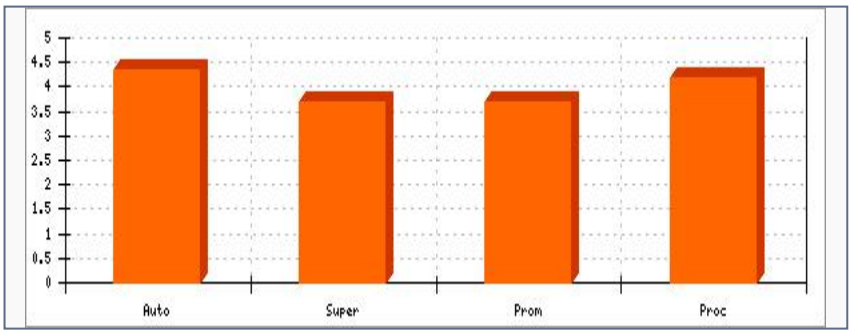

### ORIENTACIÓN A RESULTADOS (3.67)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.33 |
| Supervisor | 3.67 |
| Promedio Ponderado | 3.67 |
| Promedio Proceso | 4.15 |



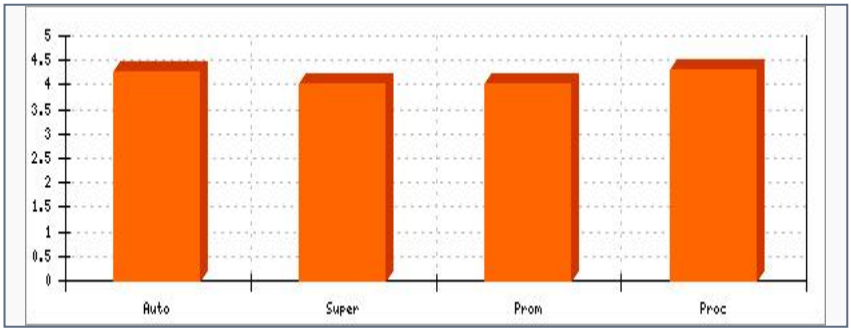

### PASIÓN POR LA CALIDAD (3.67)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.33 |
| Supervisor | 3.67 |
| Promedio Ponderado | 3.67 |
| Promedio Proceso | 4.17 |




### EFICIENCIA OPERATIVA (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.25 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.29 |



## COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

1.- Participa activamente de las actividades del área, mostrandose siempre dispuesto a ayudar a lograr las metas. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.47 |

2.- Se compromete con los objetivos del área, esforzándose por realizar un trabajo de calidad que que ayude a consolidar la imagen positiva del equipo. (5.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 5.00 |
| Promedio Ponderado | 5.00 |
| Promedio Proceso | 4.52 |

3.- Se adapta fácilmente al grupo buscando conocer a cada miembro del equipo. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.36 |

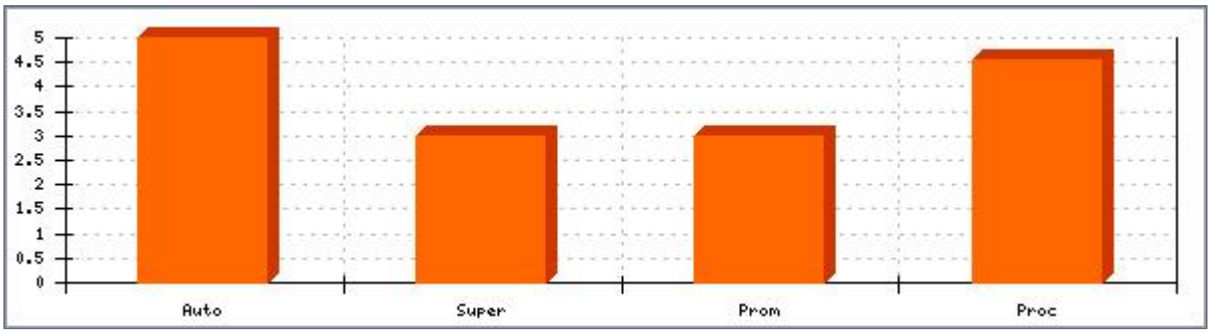
## FOCO EN EL CLIENTE

4.- Atiende las necesidades de los clientes según los procedimientos de forma rápida y oportuna. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.26 |

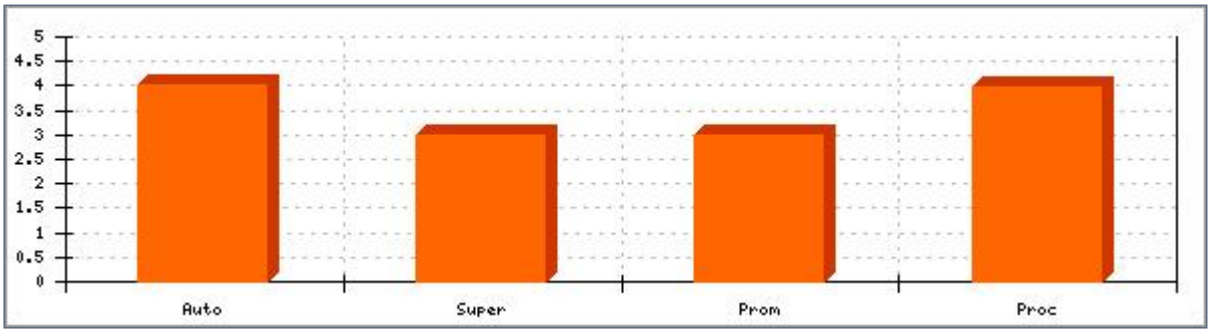
5.- Muestra siempre un trato cordial y amable cuando interactúa con el cliente tanto interno como externo (3.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 3.00 |
| Promedio Ponderado | 3.00 |
| Promedio Proceso | 4.55 |




6.- Propone alternativas diferentes orientadas a cubrir la real necesidad del cliente. (3.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.00 |
| Supervisor | 3.00 |
| Promedio Ponderado | 3.00 |
| Promedio Proceso | 3.97 |




**ORIENTACIÓN A RESULTADOS**

7.- Organiza su tiempo según las tareas asignadas en el día a día. (3.00)

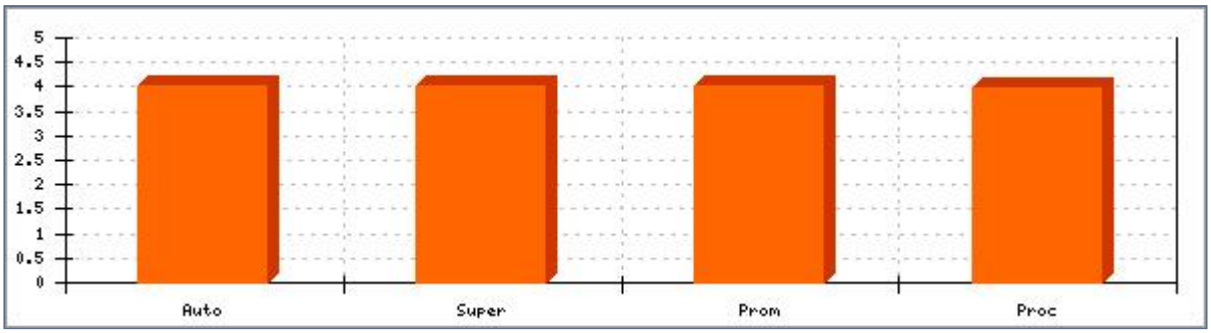
| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 3.00 |
| Promedio Ponderado | 3.00 |
| Promedio Proceso | 4.23 |

8.- Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.26 |

9.- Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura. (4.00)

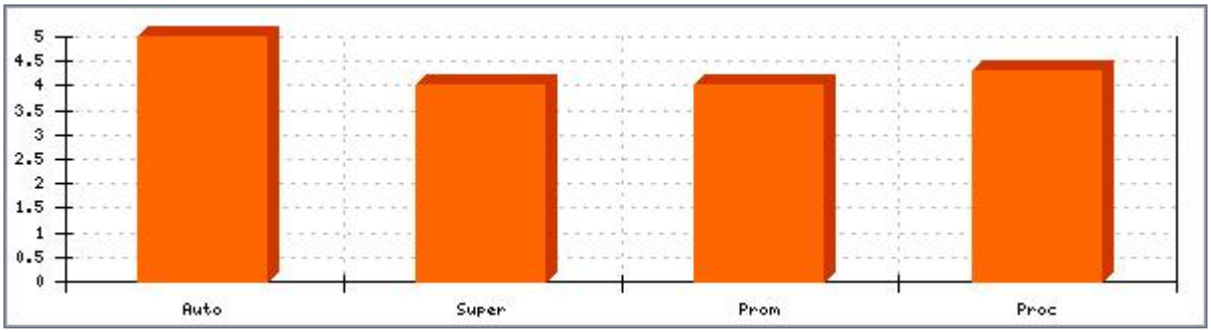
| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 3.98 |




## PASIÓN POR LA CALIDAD

10.- Ejecuta sus tareas y actividades de forma ordenada y secuencial siguiendo los parámetros definidos. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.32 |




11.- Revisa su propio desempeño y los niveles de calidad logrados, estableciendo comparaciones con los estándares de la empresa. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 3.84 |

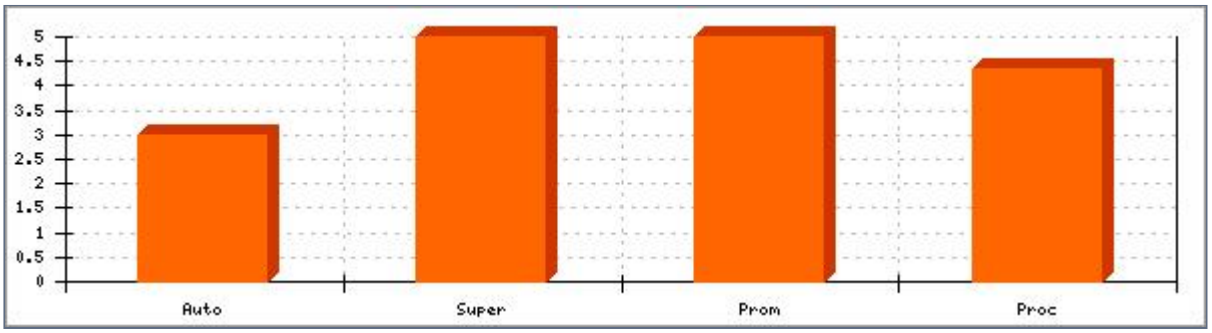
12.- Sigue disciplinadamente la secuencia de actividades impartidas por su supervisor para alcanzar sus objetivos. (3.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 4.00 |
| Supervisor | 3.00 |
| Promedio Ponderado | 3.00 |
| Promedio Proceso | 4.35 |

## EFICIENCIA OPERATIVA

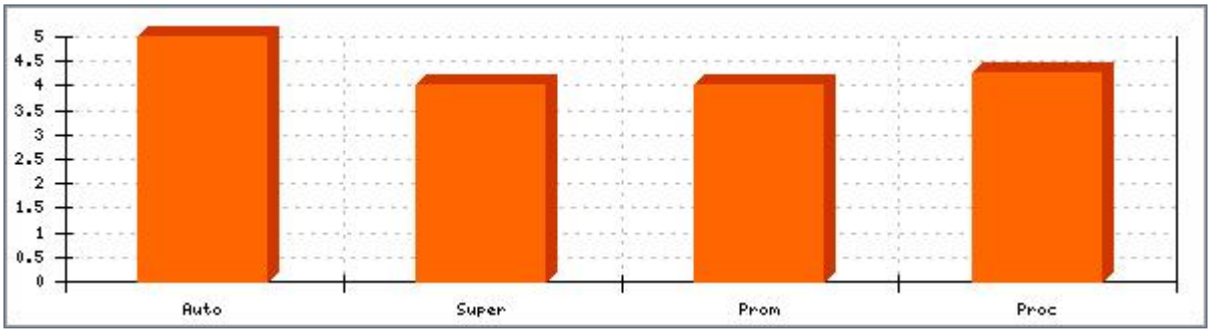
13.- Conoce a la perfecciónlos tiempos de atención al cliente, interno y externo, permitiéndose dar un valor agregado al servicio. (5.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 3.00 |
| Supervisor | 5.00 |
| Promedio Ponderado | 5.00 |
| Promedio Proceso | 4.34 |



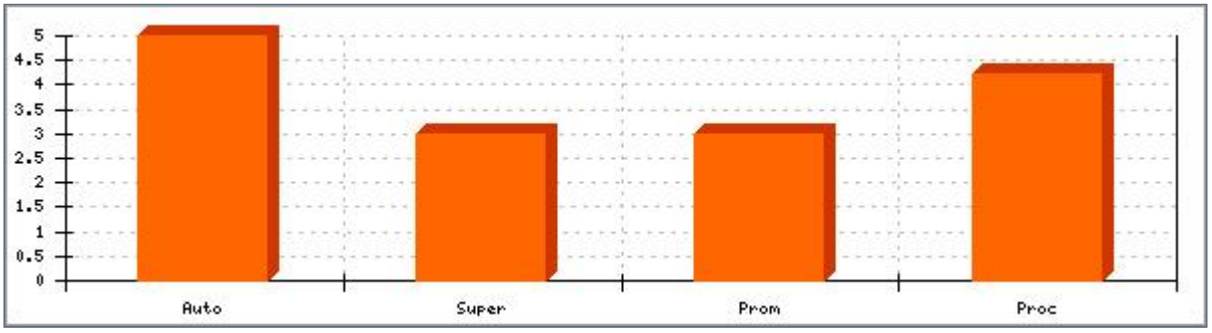

14.- Es metódico, ordenado y práctico a la hora de ejecutar una actividad. (4.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.28 |




15.- Prioriza y organiza sus tareas de acuerdo a los tiempos y plazos que demanda el negocio. (3.00)

| Relación | Valor |
|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 |
| Supervisor | 3.00 |
| Promedio Ponderado | 3.00 |
| Promedio Proceso | 4.21 |




16.- Es consciente de la limitación del tiempo, por ello busca cumplir con premura todas las actividades por igual. (4.00)

| Relación | Valor |
| --- | --- |
| Autoevaluación | 4.00 |
| Supervisor | 4.00 |
| Promedio Ponderado | 4.00 |
| Promedio Proceso | 4.33 |

# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

## EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

### COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

Crear entornos y desempeños de alto rendimiento a través de la generación de confianza y cooperación, promoviendo la comunicación y las relaciones interpersonales positivas. Implica el compromiso para aportar activamente en el cumplimiento de los objetivos buscando que el equipo mejore continuamente.

| | Valor | Brecha |
|---|---|---|
| Autoevaluación | 5.00 | -- |
| Supervisor | 4.33 | -0.67 |

### FOCO EN EL CLIENTE

Es la vocación y el deseo de desarrollar y consolidar una relación de confianza con los clientes internos y externos, basada en brindar un servicio de calidad y prontitud que refleje nuestro compromiso personal por superar sus expectativas. Considera además la capacidad para generar soluciones innovadoras que logren la plena satisfacción del cliente interno y externo.

| | Valor | Brecha |
|---|---|---|
| Autoevaluación | 4.67 | -- |
| Supervisor | 3.33 | -1.34 |

### ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Llevar a cabo una tarea o responsabilidad, estableciendo sistemas, procedimientos y mecanismos de control, que permitan asegurar el uso adecuado de los recursos y la generación de ingresos mediante propuestas de valor que superen a la competencia.

| | Valor | Brecha |
|---|---|---|
| Autoevaluación | 4.33 | -- |
| Supervisor | 3.67 | -0.66 |

### PASIÓN POR LA CALIDAD

Es la orientación para organizar los procedimientos, procesos y políticas con el fin de mejorar constantemente los resultados. Conlleva el desarrollo de sistemas de control y seguimiento que retroalimenten constantemente sobre los resultados y los avances en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los clientes. Implica una mejora permanente de los estándares de calidad en las actividades que se realizan.

| | Valor | Brecha |
|---|---|---|
| Autoevaluación | 4.33 | -- |
| Supervisor | 3.67 | -0.66 |

### EFICIENCIA OPERATIVA

Es la habilidad para encontrar ventaja en los parámetros de tiempo y recursos que se manejan en el negocio, identificando procesos que se puedan realizar en menor tiempo para ejecutar sus actividades y tareas, respetando los estándares de calidad en el servicio y que generan valor en la organización. Es mejorar el nivel de competitividad a través de la optimización de los procesos y el buen manejo de los recursos.

| | Valor | Brecha |
|---|---|---|
| Autoevaluación | 4.25 | -- |
| Supervisor | 4.00 | -0.25 |

# Fortalezas y Áreas de Desarrollo

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

**EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD**

DIVEMOTOR

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

| | |
|---|---|
| (COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Se compromete con los objetivos del área, esforzándose por realizar un trabajo de calidad que que ayude a consolidar la imagen positiva del equipo. | 100.00% |
| (EFICIENCIA OPERATIVA) Conoce a la perfecciónlos tiempos de atención al cliente, interno y externo, permitiéndose dar un valor agregado al servicio. | 100.00% |
| (COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Participa activamente de las actividades del área, mostrandose siempre dispuesto a ayudar a lograr las metas. | 75.00% |
| (COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Se adapta fácilmente al grupo buscando conocer a cada miembro del equipo. | 75.00% |
| (FOCO EN EL CLIENTE) Atiende las necesidades de los clientes según los procedimientos de forma rápida y oportuna. | 75.00% |
| (ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo. | 75.00% |
| (ORIENTACIÓN A RESULTADOS) Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura. | 75.00% |
| (PASIÓN POR LA CALIDAD) Ejecuta sus tareas y actividades de forma ordenada y secuencial siguiendo los parámetros definidos. | 75.00% |
| (PASIÓN POR LA CALIDAD) Revisa su propio desempeño y los niveles de calidad logrados, estableciendo comparaciones con los estándares de la empresa. | 75.00% |
| (EFICIENCIA OPERATIVA) Es metódico, ordenado y práctico a la hora de ejecutar una actividad. | 75.00% |
| (EFICIENCIA OPERATIVA) Es consciente de la limitación del tiempo, por ello busca cumplir con premura todas las actividades por igual. | 75.00% |

### **Áreas de Desarrollo** (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

## Comentarios

# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

**EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD**

## AUTOEVALUACIÓN

### Identifique 2 fortalezas del colaborador

conocimiento de la marca buen trato al cliente

conocimiento de la marca buen trato al cliente

### Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Buen clima laboral ofrecer servicios en linea

Buen clima laboral ofrecer servicios en linea

## SUPERVISOR

### Identifique 2 fortalezas del colaborador

1 . Ordenada y consecuente.

1 . Ordenada y consecuente.

### Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

2 . Aprendizaje técnico y aprendizaje profesional (Acompañado de buenas prácticas) en tutoria de la jefatura a cargo.

2 . Aprendizaje técnico y aprendizaje profesional (Acompañado de buenas prácticas) en tutoria de la jefatura a cargo.

_____ _____

**EVALUADO** **EVALUADOR**