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 **2017-02-23 06:28:45** hasta el **2017-02-27 12:47:29**

Datos Personales

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

EVALUACIóN EVD

No. Identificación :	41004753
Nombres :	EMIKO MILAGROS
Apellidos :	CAMPOS KANASHIRO
Dirección :	JR. JUPITER 512 URB. LA LUZ PUEBLO LIBRE
Teléfono :	3377706
Celular :	952276151
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	UNION LIBRE
Agencia :	GERENCIA DE ADMINISTRACIóN Y FINANZAS
Departamento :	GERENCIA DE FINANZAS
Cargo :	ASISTENTE DE SEGUROS
Nivel Jerárquico :	ASISTENTES
Jefe Inmediato :	JAVIER ALEJANDRO BECERRA HURTADO
Área de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	LICENCIADO
Fecha de Nacimiento :	1981-08-03

Peso de las Evaluaciones:

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

Resumen General

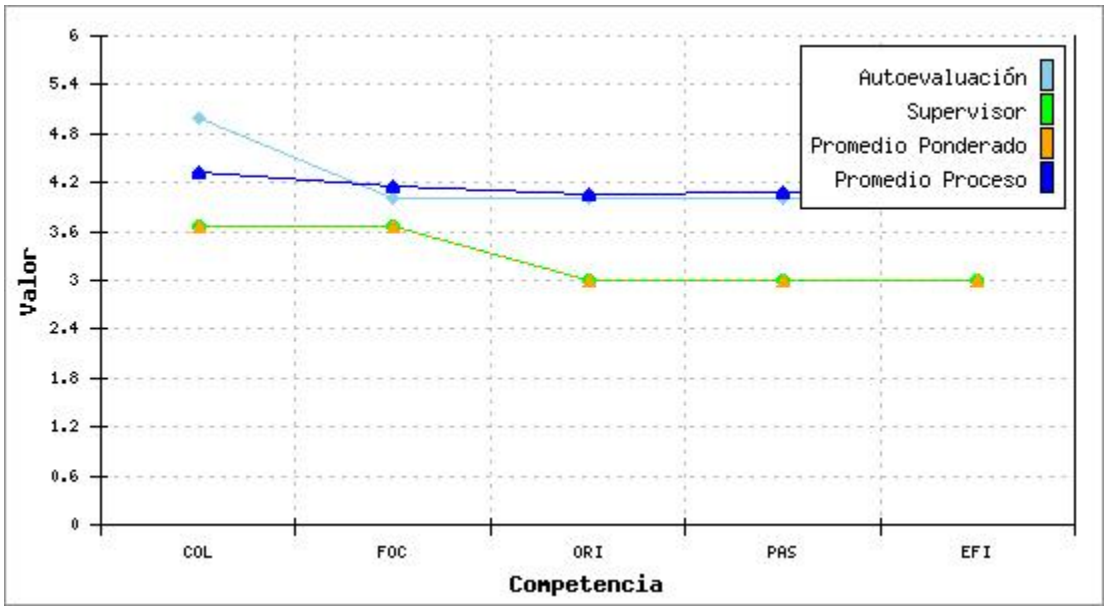
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

EVALUACIóN EVD

DIVEMOTOR

Relación	Valor Obtenido
Autoevaluación	4.20
Supervisor	3.27
Promedio Ponderado	3.27
Promedio Proceso	4.26

	Competencia	Valor Autoevaluación	Valor Supervisor	Valor Promedio Ponderado	Valor Promedio Proceso
1	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	5.00	3.67	3.67	4.34
2	FOCO EN EL CLIENTE	4.00	3.67	3.67	4.15
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	4.00	3.00	3.00	4.05
4	PASIÓN POR LA CALIDAD	4.00	3.00	3.00	4.07
5	EFICIENCIA OPERATIVA	4.00	3.00	3.00	4.19



Análisis por Competencia

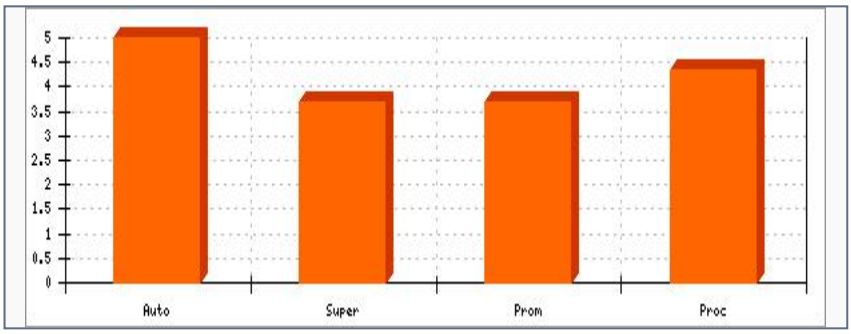
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

EVALUACIóN EVD

DIVEMOTOR

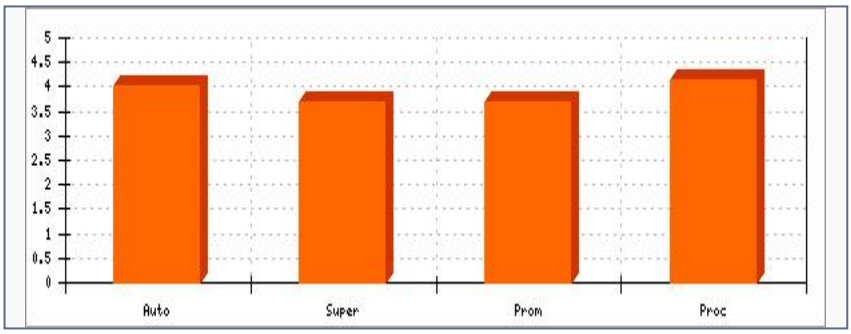
COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO (3.67)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	3.67
Promedio Ponderado	3.67
Promedio Proceso	4.34



FOCO EN EL CLIENTE (3.67)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.67
Promedio Ponderado	3.67
Promedio Proceso	4.15



ORIENTACIÓN A RESULTADOS (3.00)

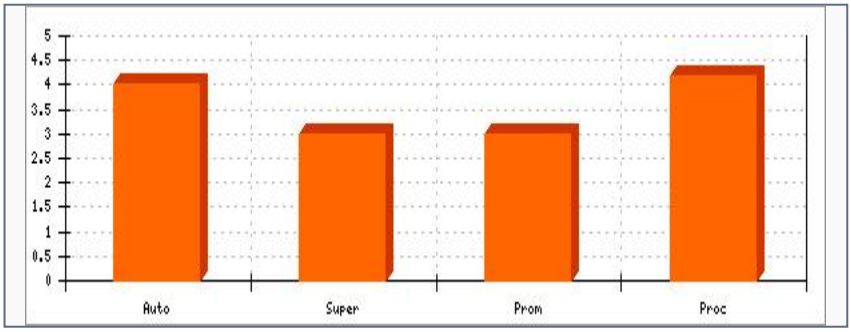
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.05

PASIÓN POR LA CALIDAD (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.07

EFICIENCIA OPERATIVA (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.19



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	4.36

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. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.41

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	4.26

FOCO EN EL CLIENTE

4.- Atiende las necesidades de los clientes según los procedimientos de forma rápida y oportuna. (3.00)

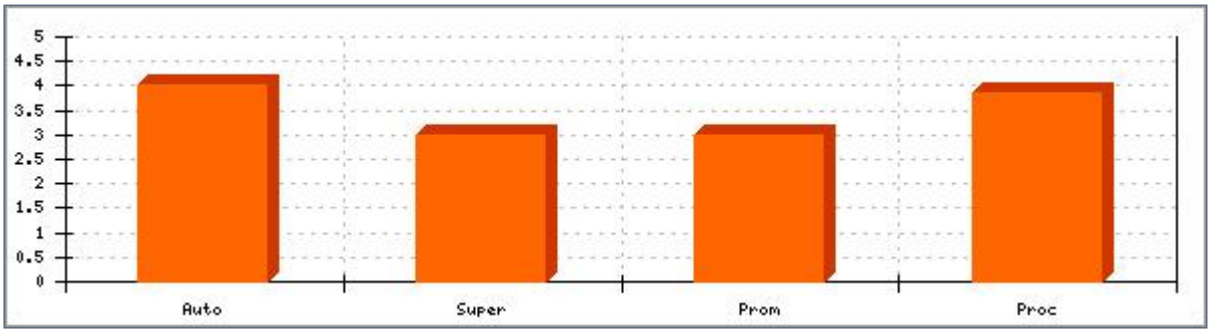
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.15

5.- Muestra siempre un trato cordial y amable cuando interactúa con el cliente tanto interno como externo (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.44

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	3.87



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

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

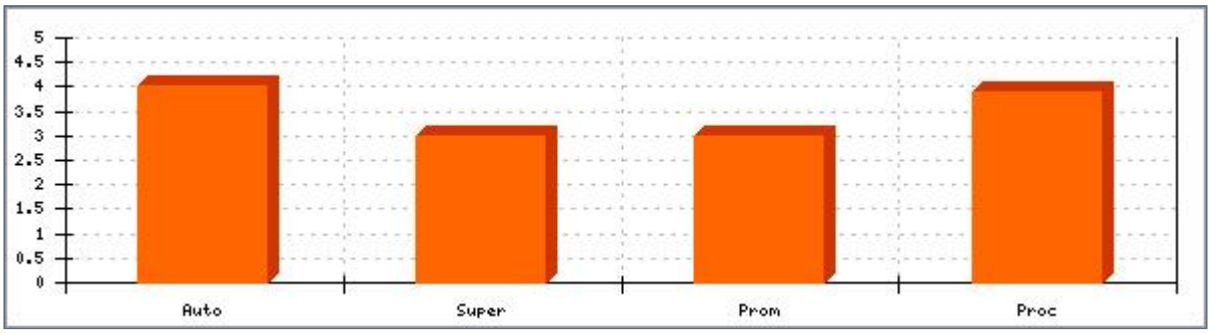
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.13

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. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.15

9.- Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura. (3.00)

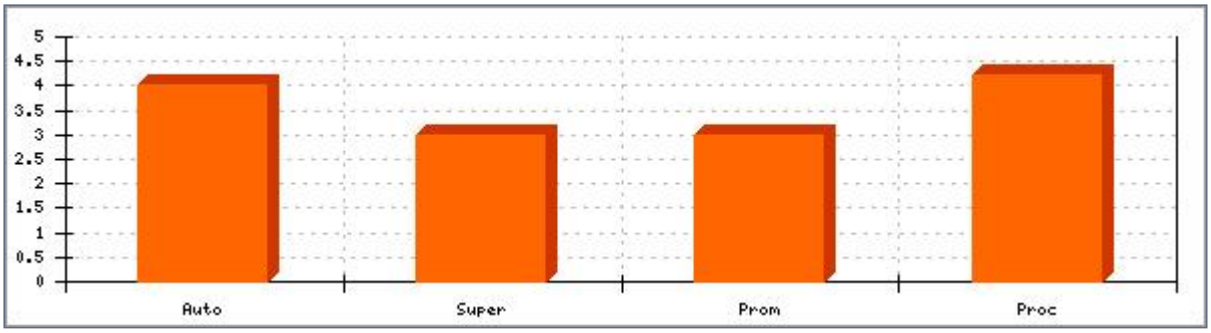
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.88



PASIÓN POR LA CALIDAD

10.- Ejecuta sus tareas y actividades de forma ordenada y secuencial siguiendo los parámetros definidos. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.22



11.- Revisa su propio desempeño y los niveles de calidad logrados, estableciendo comparaciones con los estándares de la empresa. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	3.74

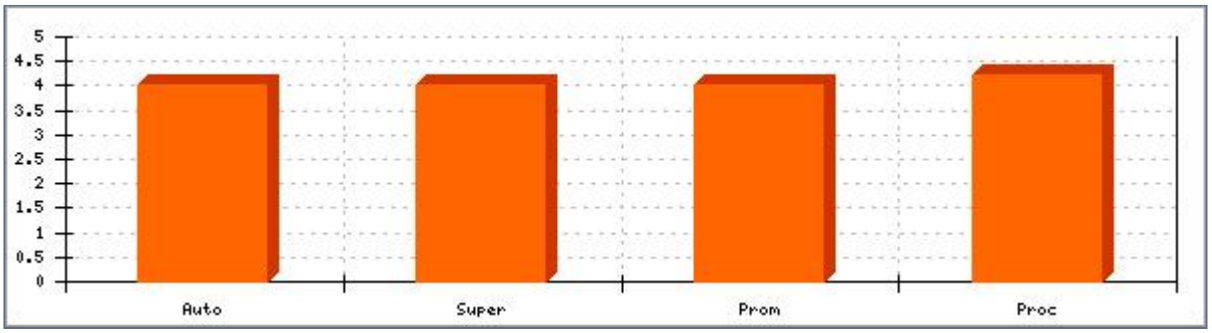
12.- Sigue disciplinadamente la secuencia de actividades impartidas por su supervisor para alcanzar sus objetivos. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.25

EFICIENCIA OPERATIVA

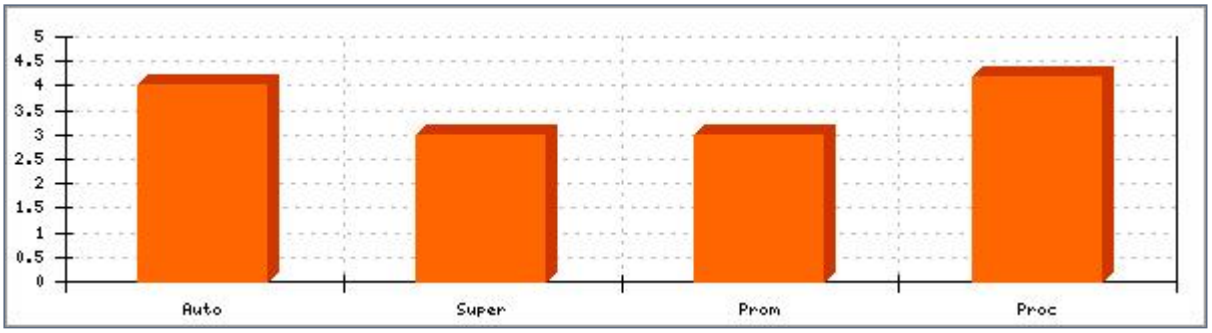
13.- Conoce a la perfecciónlos tiempos de atención al cliente, interno y externo, permitiéndose dar un valor agregado al servicio. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	4.24



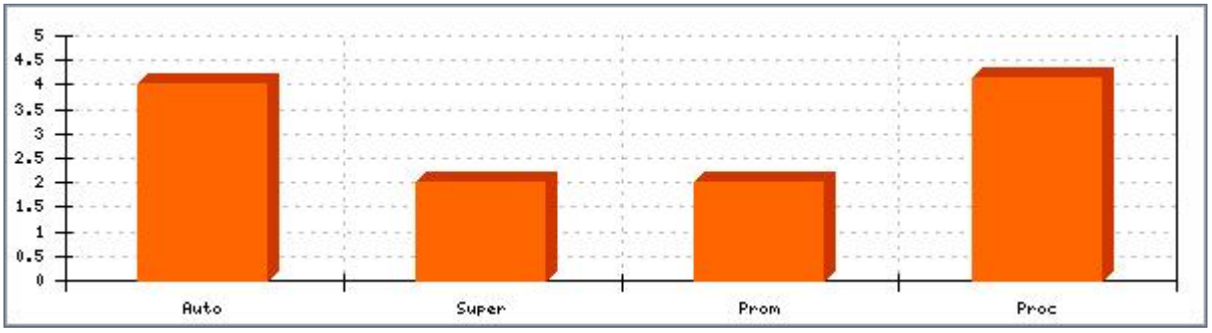
14.- Es metódico, ordenado y práctico a la hora de ejecutar una actividad. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.18



15.- Prioriza y organiza sus tareas de acuerdo a los tiempos y plazos que demanda el negocio. (2.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	2.00
Promedio Ponderado	2.00
Promedio Proceso	4.12



16.- Es consciente de la limitación del tiempo, por ello busca cumplir con premura todas las actividades por igual. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	4.23

Análisis GAP

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

EVALUACIóN EVD

DIVEMOTOR

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	3.67	-1.33

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	4.00	--
Supervisor	3.67	-0.33

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	4.00	--
Supervisor	3.00	-1.00

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	4.00	--
Supervisor	3.00	-1.00

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	4.00	--
Supervisor	3.00	-1.00

Fortalezas y Áreas de Desarrollo

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2016- ASISTENTES -C-

EVALUACIóN EVD

DIVEMOTOR

Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

- (FOCO EN EL CLIENTE) Muestra siempre un trato cordial y amable cuando interactúa con el cliente tanto interno como externo — 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%
- (EFICIENCIA OPERATIVA) Conoce a la perfecciónlos tiempos de atención al cliente, interno y externo, permitiéndose dar un valor agregado al servicio. — 75.00%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

- (EFICIENCIA OPERATIVA) Prioriza y organiza sus tareas de acuerdo a los tiempos y plazos que demanda el negocio. — 25.00%

AUTOEVALUACIÓN

Identifique 2 fortalezas del colaborador

Rapidez en las solicitudes de seguros para los diferentes programas de seguros, compromiso.

Rapidez en las solicitudes de seguros para los diferentes programas de seguros, compromiso.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Las dificultades han sido una oportunidad para conocer mis fortalezas y debilidades. Aprender, investigar sobre nuevos temas a fin de presentar y reportar a gerencia (área de seguros)

Las dificultades han sido una oportunidad para conocer mis fortalezas y debilidades. Aprender, investigar sobre nuevos temas a fin de presentar y reportar a gerencia (área de seguros)

SUPERVISOR

Identifique 2 fortalezas del colaborador

Conocimiento y experiencia de los procesos de Seguros Colaboradora y comprometida con la empresa

Conocimiento y experiencia de los procesos de Seguros Colaboradora y comprometida con la empresa

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Falta de sentido de urgencia. Incumplimiento de compromisos críticos.

Falta de sentido de urgencia. Incumplimiento de compromisos críticos.

_____ _____

EVALUADO **EVALUADOR**