Introducción

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL GC

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 **2017-04-12 03:21:02** hasta el **2017-04-13 08:26:16**

Datos Personales

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

No. Identificación :	46730217
Nombres :	SUSAN ESTEFANY
Apellidos :	SALINAS MONCADA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Agencia :	MATRIZ
Departamento :	EVALUAR PERú
Cargo :	EJECUTIVO DE ATENCIóN AL CLIENTE
Nivel Jerárquico :	EJECUTIVO DE ATENCIóN AL CLIENTE
Jefe Inmediato :	DANIEL SEBASTIAN PONCE CARRERA
Área de Estudio :	PSICOLOGÍA
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	1992-01-12

Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Supervisor	66.67%	1	1
Pares	16.00%	1	1
Cliente Interno	17.33%	1	1
Autoevaluación	0.00%	1	1

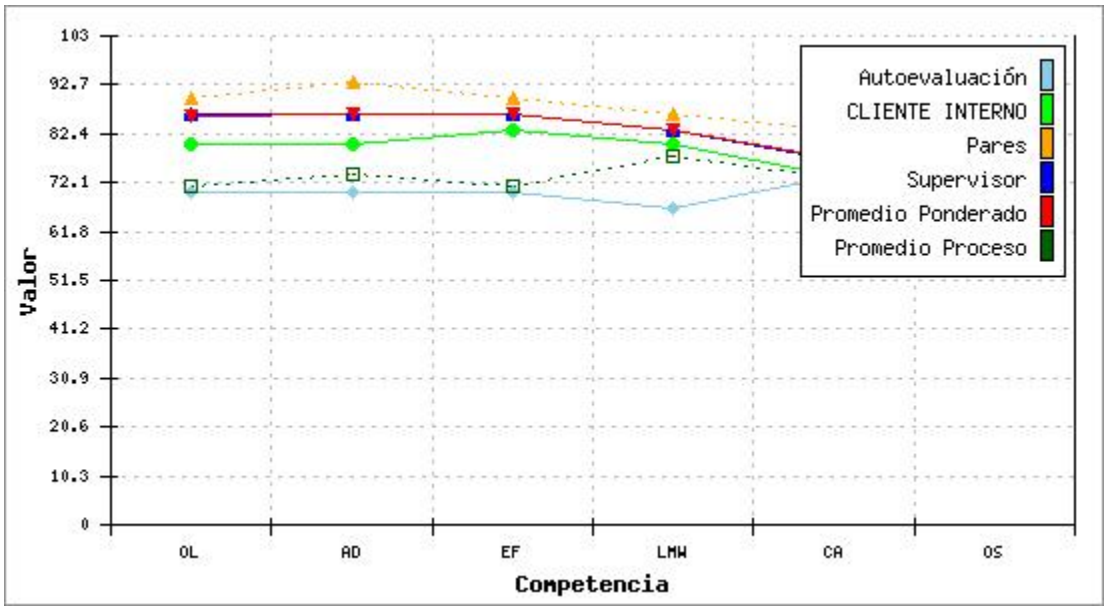
Resumen General

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

Relación	Valor Obtenido
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	79.44
Pares	88.89
Supervisor	83.89
Promedio Ponderado	83.92
Promedio Proceso	79.59

	Competencia	Valor Autoevaluación	Valor Cliente Interno	Valor Pares	Valor Supervisor	Valor Promedio Ponderado	Valor Promedio Proceso
1	ORIENTACIÓN AL LOGRO	70.00	80.00	90.00	86.67	86.04	71.37
2	AUTO-DESARROLLO	70.00	80.00	93.33	86.67	86.58	73.79
3	EFECTIVIDAD	70.00	83.33	90.00	86.67	86.62	71.52
4	LOVE MY WORK	66.67	80.00	86.67	83.33	83.29	77.82
5	COMUNICACIÓN ASERTIVA	73.33	73.33	83.33	76.67	77.16	72.85
6	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	70.00	80.00	90.00	83.33	83.82	76.26

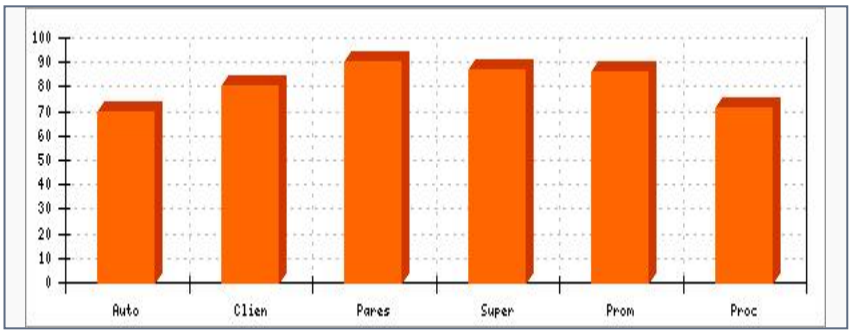


ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

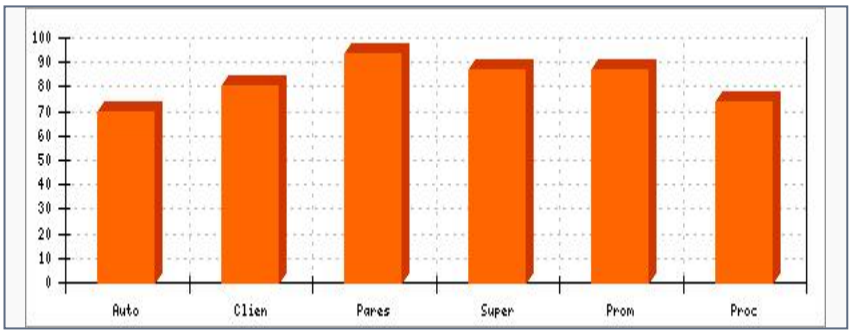
ORIENTACIÓN AL LOGRO (86.04)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	86.67
Promedio Ponderado	86.04
Promedio Proceso	71.37



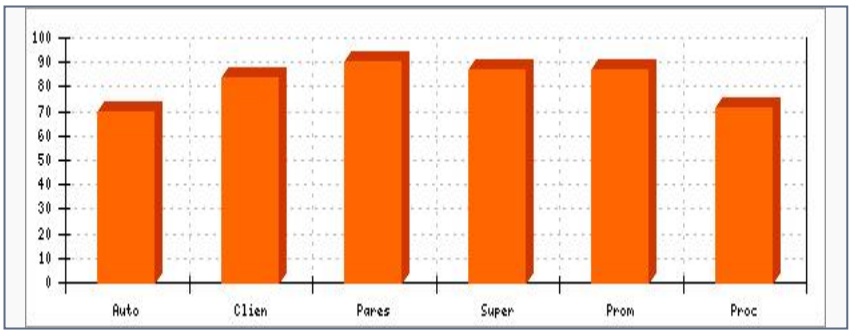
AUTO-DESARROLLO (86.58)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	93.33
Supervisor	86.67
Promedio Ponderado	86.58
Promedio Proceso	73.79



EFECTIVIDAD (86.62)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	83.33
Pares	90.00
Supervisor	86.67
Promedio Ponderado	86.62
Promedio Proceso	71.52



LOVE MY WORK (83.29)

Relación	Valor
Autoevaluación	66.67
Cliente Interno	80.00
Pares	86.67
Supervisor	83.33
Promedio Ponderado	83.29
Promedio Proceso	77.82

COMUNICACIÓN ASERTIVA (77.16)

Relación	Valor
Autoevaluación	73.33
Cliente Interno	73.33
Pares	83.33
Supervisor	76.67
Promedio Ponderado	77.16
Promedio Proceso	72.85

ORIENTACIÓN AL SERVICIO (83.82)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	83.33
Promedio Ponderado	83.82
Promedio Proceso	76.26

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

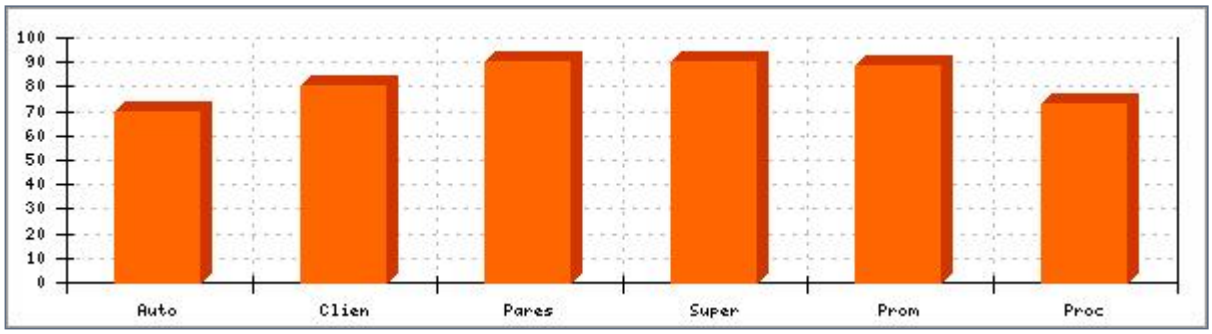
ORIENTACIÓN AL LOGRO

1.-

RINDE CUENTAS: Acción que consiste en entregar o comunicar los resultados de su gestión.

(88.27)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	88.27
Promedio Proceso	72.99

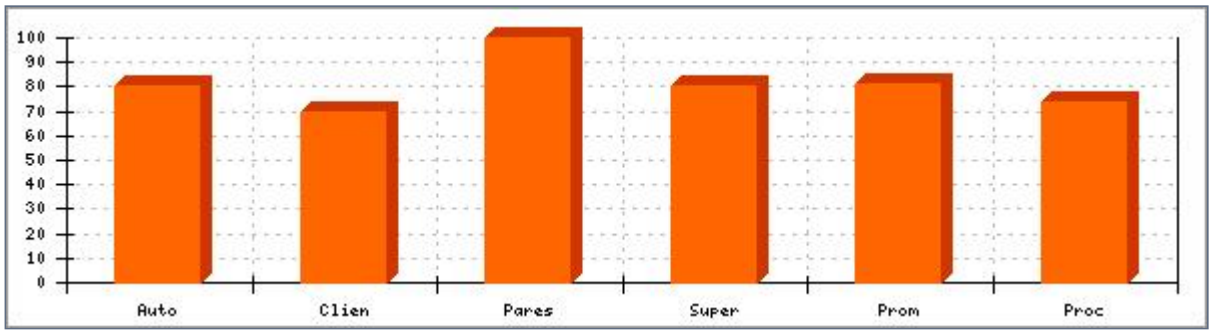


2.-

CUMPLE LO ACORDADO: Ejecutar una acción mediante la cual se realiza lo convenido dentro de un plazo determinado.

(81.47)

Relación	Valor
Autoevaluación	80.00
Cliente Interno	70.00
Pares	100.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	81.47
Promedio Proceso	73.94



3.-

TOMA DECISIONES OPORTUNAS: Proceso que consiste en realizar una elección responsable, analizando diversas alternativas para dar una solución inmediata.

(88.40)

Relación	Valor
Autoevaluación	60.00
Cliente Interno	90.00
Pares	80.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	88.40
Promedio Proceso	67.18

AUTO-DESARROLLO

4.-

ASUME RETOS: Acción por medio de la cual la persona busca desafíos y ambiciona crecer.

(81.60)

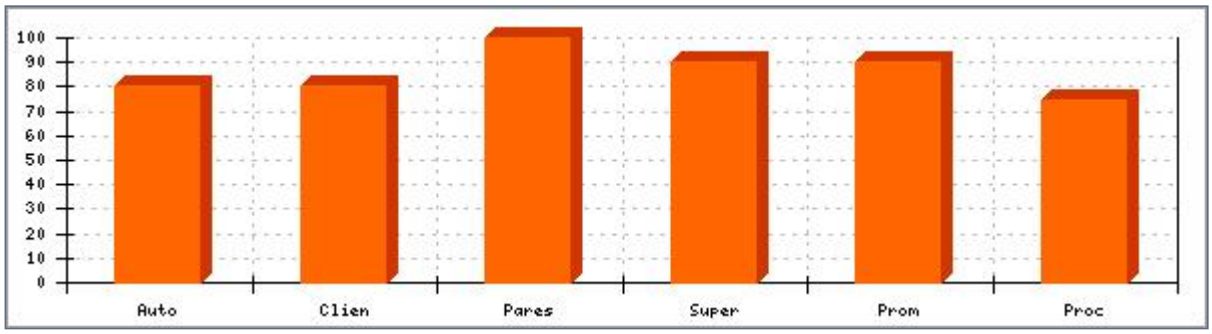
Relación	Valor
Autoevaluación	60.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	81.60
Promedio Proceso	72.05

5.-

CRECE CON FEEDBACK (CERO EGOS): Reconoce cuando se equivoca y está abierto a dar y recibir retroalimentación sin tomárselo como algo personal o molestarse por ello.

(89.87)

Relación	Valor
Autoevaluación	80.00
Cliente Interno	80.00
Pares	100.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	89.87
Promedio Proceso	74.52

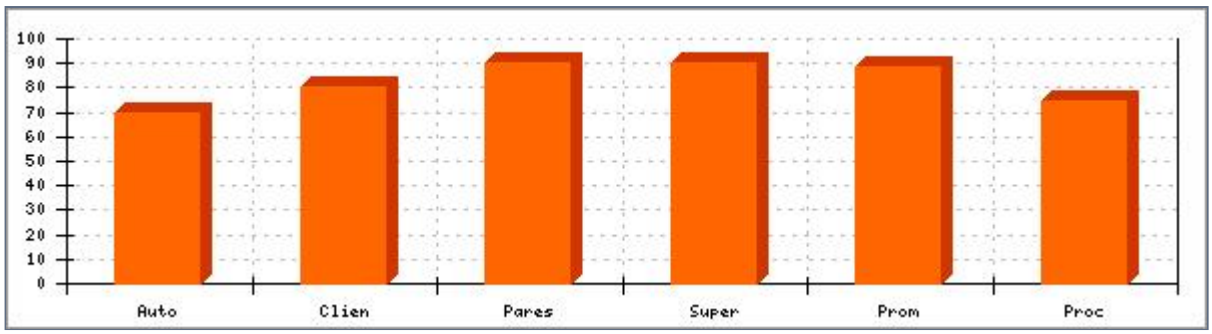


6.-

APRENDE DE LOS ERRORES: Adquirir un conocimiento aprovechando algo desacertado o equivocado, con la finalidad de obtener cambios y avances.

(88.27)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	88.27
Promedio Proceso	74.80



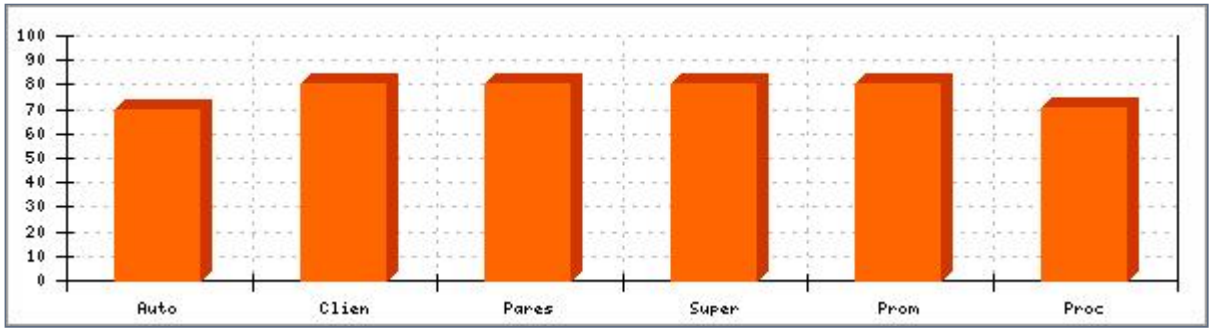
EFECTIVIDAD

7.-

ESCOGE SUS BATALLAS: Elije sus actividades y tiene claros cuáles son sus objetivos y sus prioridades.

(80.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	80.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	80.00
Promedio Proceso	70.83

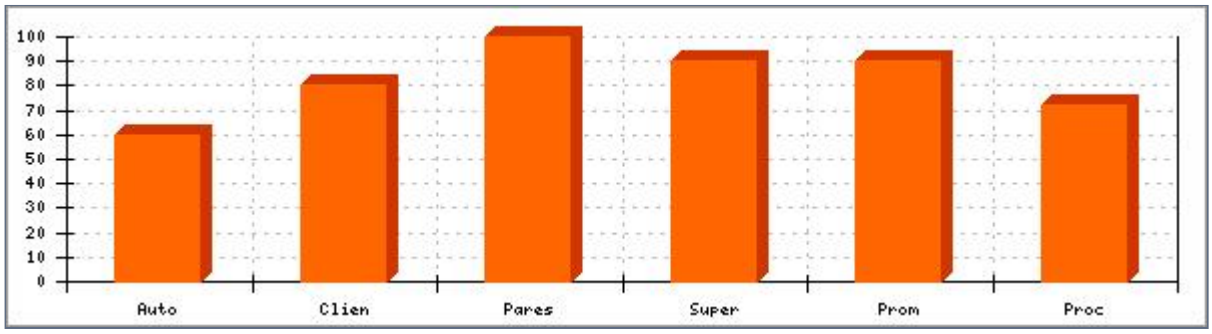


8.-

ES SIMPLE Y PRÁCTICO: Logra conseguir los resultados simplificando procesos y haciendo uso de lo pertinente.

(89.87)

Relación	Valor
Autoevaluación	60.00
Cliente Interno	80.00
Pares	100.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	89.87
Promedio Proceso	72.17

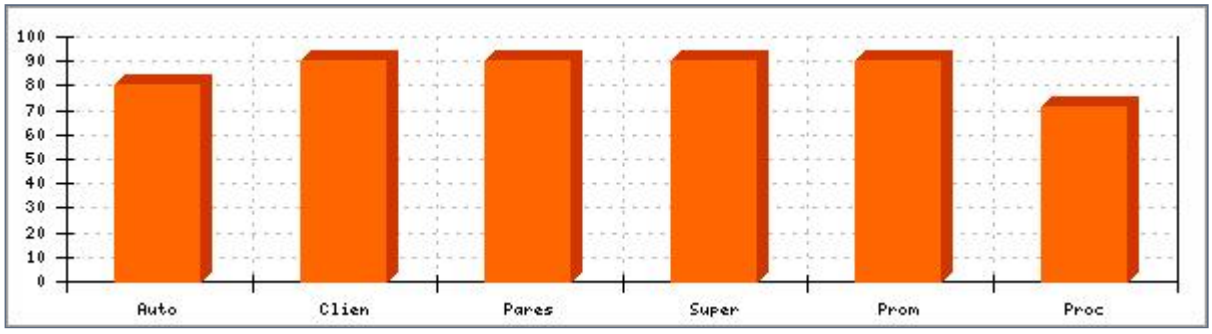


9.-

ES PROACTIVO: Implica tener iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras.

(90.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	80.00
Cliente Interno	90.00
Pares	90.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	90.00
Promedio Proceso	71.55



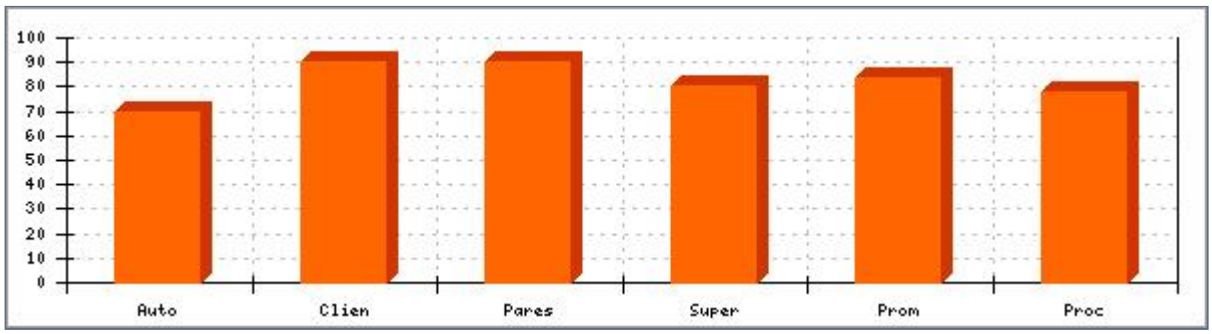
LOVE MY WORK

10.-

VALORA LA EMPRESA: Se siente identificado y orgulloso de la empresa a la que pertenece.

(83.33)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	90.00
Pares	90.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	83.33
Promedio Proceso	77.48



11.-

CUIDA EL TRABAJO: Cuida con dedicación, esmero y gusto todos los recursos tangibles e intangibles de la empresa.

(90.00)

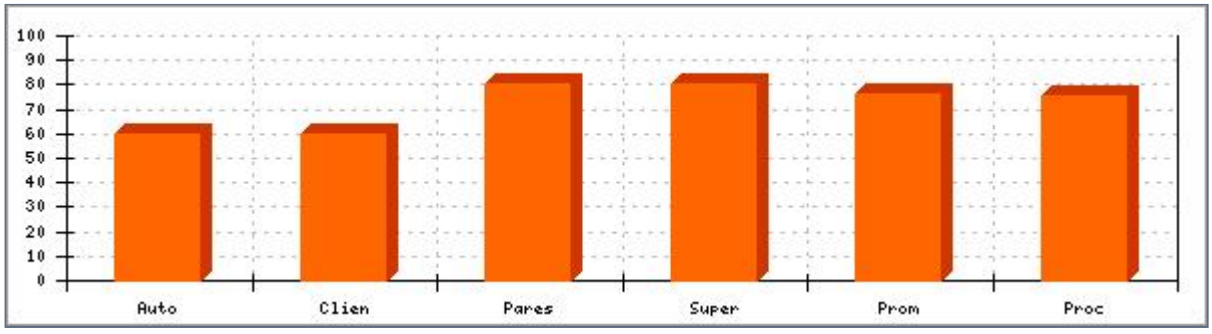
Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	90.00
Pares	90.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	90.00
Promedio Proceso	80.26

12.-

SE APASIONA: Posee energía positiva, la contagia al resto y desarrolla con entusiasmo y empeño sus tareas.

(76.53)

Relación	Valor
Autoevaluación	60.00
Cliente Interno	60.00
Pares	80.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	76.53
Promedio Proceso	75.73



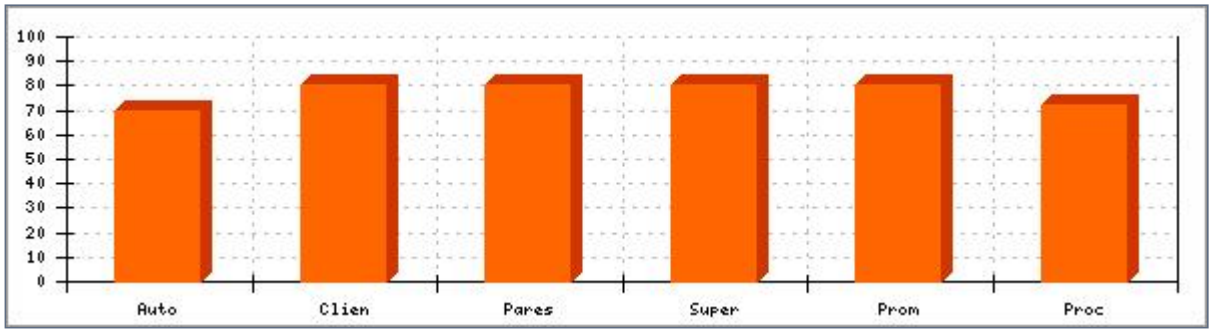
COMUNICACIÓN ASERTIVA

13.-

CONFIRMA Y ACLARA: Complemento de la comunicación que permite confirmar el mensaje que transmite una persona evitando las suposiciones.

(80.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	80.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	80.00
Promedio Proceso	72.51

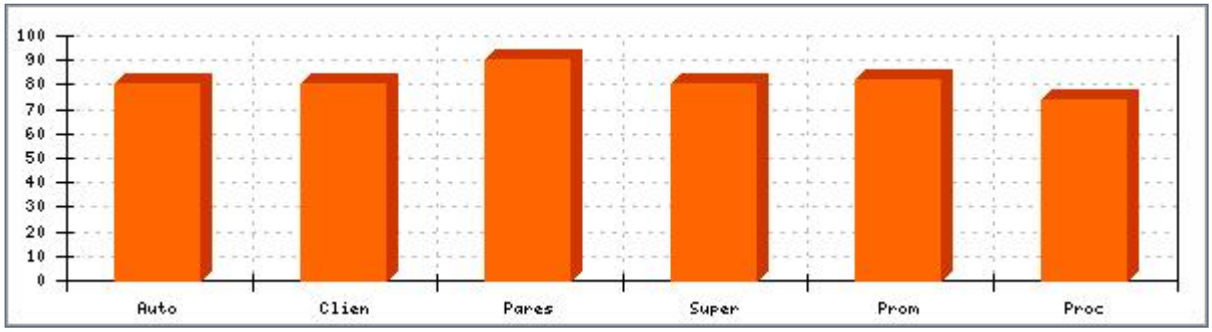


14.-

APERTURA: Predisposición que muestra una persona a escuchar ideas, opiniones, pensamientos o creencias opuestas o diferentes a los propios.

(81.60)

Relación	Valor
Autoevaluación	80.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	81.60
Promedio Proceso	73.39



15.-

COMPARTE EXPERIENCIAS: Acción de dar a conocer experiencias y resultados positivos y negativos para un aprendizaje conjunto.

(69.87)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	60.00
Pares	80.00
Supervisor	70.00
Promedio Ponderado	69.87
Promedio Proceso	72.64

ORIENTACIÓN AL SERVICIO

16.-

RECONOCE Y VALORA: Celebra, identifica y expresa aprecio tanto por sus resultados como el de los demás.

(78.27)

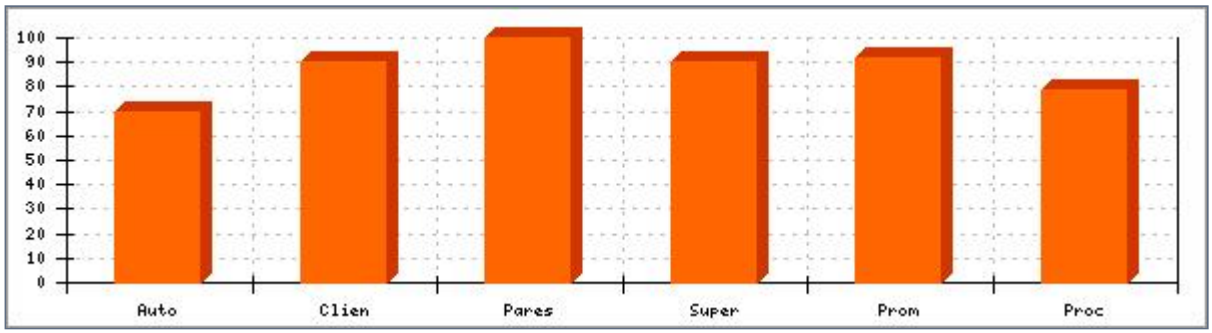
Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	70.00
Pares	80.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	78.27
Promedio Proceso	73.10

17.-

COOPERA SIN FRONTERAS: Ofrece apoyo incondicional, así sea en actividades de otros departamentos o sucursales.

(91.60)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	90.00
Pares	100.00
Supervisor	90.00
Promedio Ponderado	91.60
Promedio Proceso	78.97



18.-

DELEITA AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO: Enamora y fideliza al cliente externo con excelente servicio superando sus expectativas.

(81.60)

Relación	Valor
Autoevaluación	70.00
Cliente Interno	80.00
Pares	90.00
Supervisor	80.00
Promedio Ponderado	81.60
Promedio Proceso	76.70

Análisis GAP

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Capacidad para responder por sus resultados profesionales. Implica conocer claramente y cumplir con los objetivos planteados y compromisos.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	70.00	--
Cliente Interno	80.00	10.00
Pares	90.00	20.00
Supervisor	86.67	16.67

AUTO-DESARROLLO

Es estar abierto a aprendizajes, desafíos y nuevas formas de hacer las cosas para crecer como persona y profesional.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	70.00	--
Cliente Interno	80.00	10.00
Pares	93.33	23.33
Supervisor	86.67	16.67

EFECTIVIDAD

Es la capacidad de lograr un excelente resultado simplificando procesos o recursos posibles. Sabe lo que hay que hacer.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	70.00	--
Cliente Interno	83.33	13.33
Pares	90.00	20.00
Supervisor	86.67	16.67

LOVE MY WORK

Implica un sentimiento positivo intenso por el producto. Es disfrutar del trabajo y orgullo de lo que se brinda a la sociedad.

	Valor	Brecha
Autoevaluación	66.67	--
Cliente Interno	80.00	13.33
Pares	86.67	20.00
Supervisor	83.33	16.66

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Capacidad de una persona para escuchar, expresar adecuadamente sus pensamientos o sentimientos y comprender situaciones laborales

	Valor	Brecha
Autoevaluación	73.33	--
Cliente Interno	73.33	0.00
Pares	83.33	10.00
Supervisor	76.67	3.34

ORIENTACIÓN AL SERVICIO

Apoyar y servir a los demás de manera desinteresada y trabajar en equipo con todas las empresas, países y personas de Grupo Céntrico para superar las expectativas de los clientes

	Valor	Brecha
Autoevaluación	70.00	--
Cliente Interno	80.00	10.00
Pares	90.00	20.00
Supervisor	83.33	13.33

Fortalezas y Áreas de Desarrollo

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(ORIENTACIÓN AL SERVICIO)

- **COOPERA SIN FRONTERAS:** Ofrece apoyo incondicional, así sea en actividades de otros departamentos o sucursales. 91.60%

(EFECTIVIDAD)

- **ES PROACTIVO:** Implica tener iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras. 90.00%

(LOVE MY WORK)

- **CUIDA EL TRABAJO:** Cuida con dedicación, esmero y gusto todos los recursos tangibles e intangibles de la empresa. 90.00%

(AUTO-DESARROLLO)

- **CRECE CON FEEDBACK (CERO EGOS)**: Reconoce cuando se equivoca y está abierto a dar y recibir retroalimentación sin tomárselo como algo personal o molestarse por ello. 89.87%

(EFECTIVIDAD)

- **ES SIMPLE Y PRÁCTICO:** Logra conseguir los resultados simplificando procesos y haciendo uso de lo pertinente. 89.87%

(ORIENTACIÓN AL LOGRO)

- **TOMA DECISIONES OPORTUNAS:** Proceso que consiste en realizar una elección responsable, analizando diversas alternativas para dar una solución inmediata. 88.40%

(ORIENTACIÓN AL LOGRO)

- **RINDE CUENTAS:** Acción que consiste en entregar o comunicar los resultados de su gestión. 88.27%

(AUTO-DESARROLLO)

- **APRENDE DE LOS ERRORES:** Adquirir un conocimiento aprovechando algo desacertado o equivocado, con la finalidad de obtener cambios y avances. 88.27%

(LOVE MY WORK)

- **VALORA LA EMPRESA:** Se siente identificado y orgulloso de la empresa a la que pertenece. 83.33%

(AUTO-DESARROLLO)

- **ASUME RETOS:** Acción por medio de la cual la persona busca desafíos y ambiciona crecer. 81.60%

(COMUNICACIÓN ASERTIVA)

- **APERTURA:** Predisposición que muestra una persona a escuchar ideas, opiniones, pensamientos o creencias opuestas o diferentes a los propios. 81.60%

(ORIENTACIÓN AL SERVICIO)

- **DELEITA AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Enamora y fideliza al cliente externo con excelente servicio superando sus expectativas. 81.60%

(ORIENTACIÓN AL LOGRO)

- **CUMPLE LO ACORDADO:** Ejecutar una acción mediante la cual se realiza lo convenido dentro de un plazo determinado. 81.47%

(EFECTIVIDAD)

- **ESCOGE SUS BATALLAS:** Elije sus actividades y tiene claros cuáles son sus objetivos y sus prioridades. 80.00%

(COMUNICACIÓN ASERTIVA)

- **CONFIRMA Y ACLARA:** Complemento de la comunicación que permite confirmar el mensaje que transmite una persona evitando las suposiciones. 80.00%

(ORIENTACIÓN AL SERVICIO)

- **RECONOCE Y VALORA:** Celebra, identifica y expresa aprecio tanto por sus resultados como el de los demás. 78.27%

(LOVE MY WORK)

- **SE APASIONA:** Posee energía positiva, la contagia al resto y desarrolla con entusiasmo y empeño sus tareas. 76.53%

(COMUNICACIÓN ASERTIVA)

- **COMPARTE EXPERIENCIAS:** Acción de dar a conocer experiencias y resultados positivos y negativos para un aprendizaje conjunto. 69.87%

Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

Comentarios

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL EVALUAR PERú

EVALUACIóN DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS-EVD

No existen preguntas de respuesta abierta

_____ _____

EVALUADO **EVALUADOR**