



## Introducción

### ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EVALUAR.COM ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



#### Fecha

20 - Oct - 2014

#### Personas Evaluadas

7

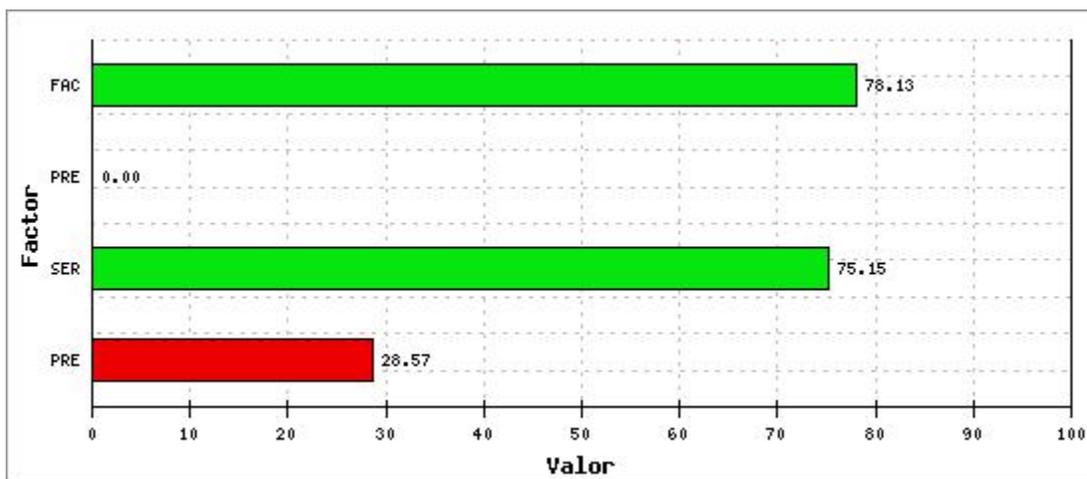
---

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2014-10-21 08:12:36** hasta el **2015-10-19 12:38:40**



#### Factores

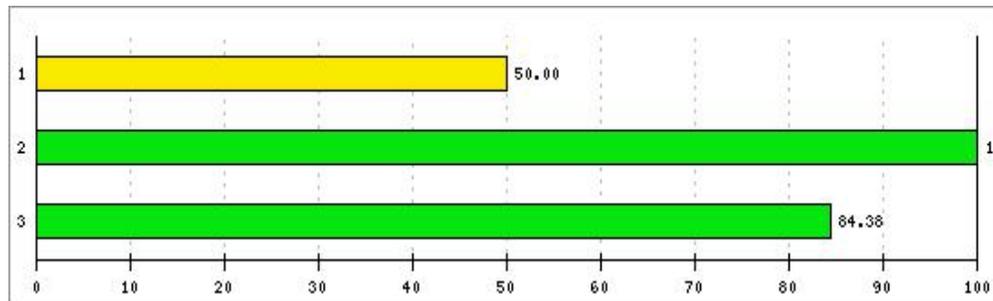
| Factor           | Promedio (Porcentaje) | Semáforo |
|------------------|-----------------------|----------|
| FACILIDAD DE USO | 78.13%                |          |
| PREFERENCIA      | 0.00%                 |          |
| SERVICIO         | 75.15%                |          |
| PREFERENCIA      | 28.57%                |          |
| <b>Promedio</b>  | <b>45.46%</b>         |          |





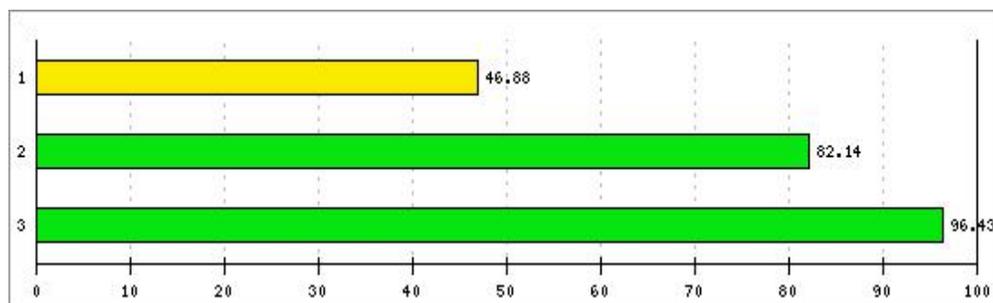
#### FACILIDAD DE USO

| Pregunta   | Promedio (Porcentaje) | Semáforo                              |
|--|-----------------------|---------------------------------------|
| 1) Califique que nivel de facilidad de uso tiene la herramienta de Evaluar.com. (Siendo 1 como muy fácil y 5 como difícil) | 50.00%                | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2) Recibió oportunamente capacitación sobre sobre nuestra herramienta ?  | 100.00%               | <span style="color: green;">●</span>  |
| 3) Evalúe la capacitación entregada, siendo 1 como complicada y 5 como clara.  | 84.38%                | <span style="color: green;">●</span>  |



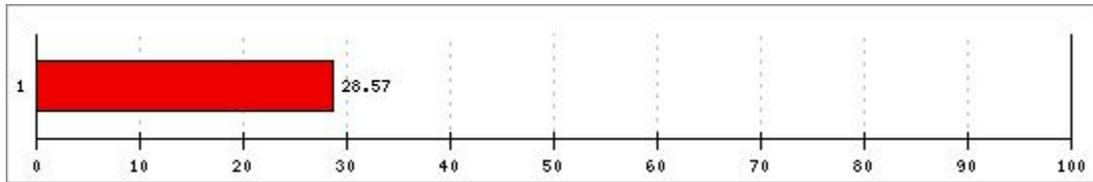
#### SERVICIO

| Pregunta  | Promedio (Porcentaje) | Semáforo                              |
|---|-----------------------|---------------------------------------|
| 1) Califique el servicio de postventa de Evaluar.com siendo 1 excelente y 5 como malo   | 46.88%                | <span style="color: orange;">●</span> |
| 2) Evalúe la asesoría que le entrego su Ejecutiva de Procesos (CATALINA RUIZ ) siendo 1 como pésimo y 5 como muy bueno        | 82.14%                | <span style="color: green;">●</span>  |
| 3) Evalúe la asesoría que le entrego su Ejecutiva de Atención al Cliente (NATHALIE PAEZ ) siendo 1 como pésimo y 5 muy bueno. | 96.43%                | <span style="color: green;">●</span>  |



#### PREFERENCIA

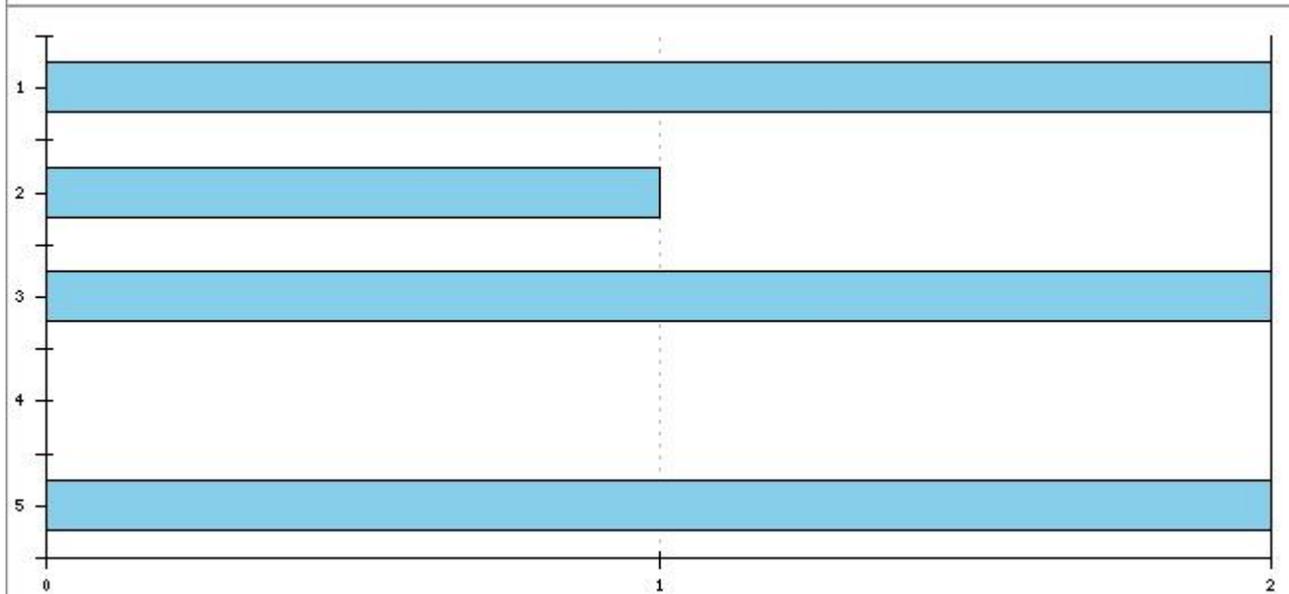
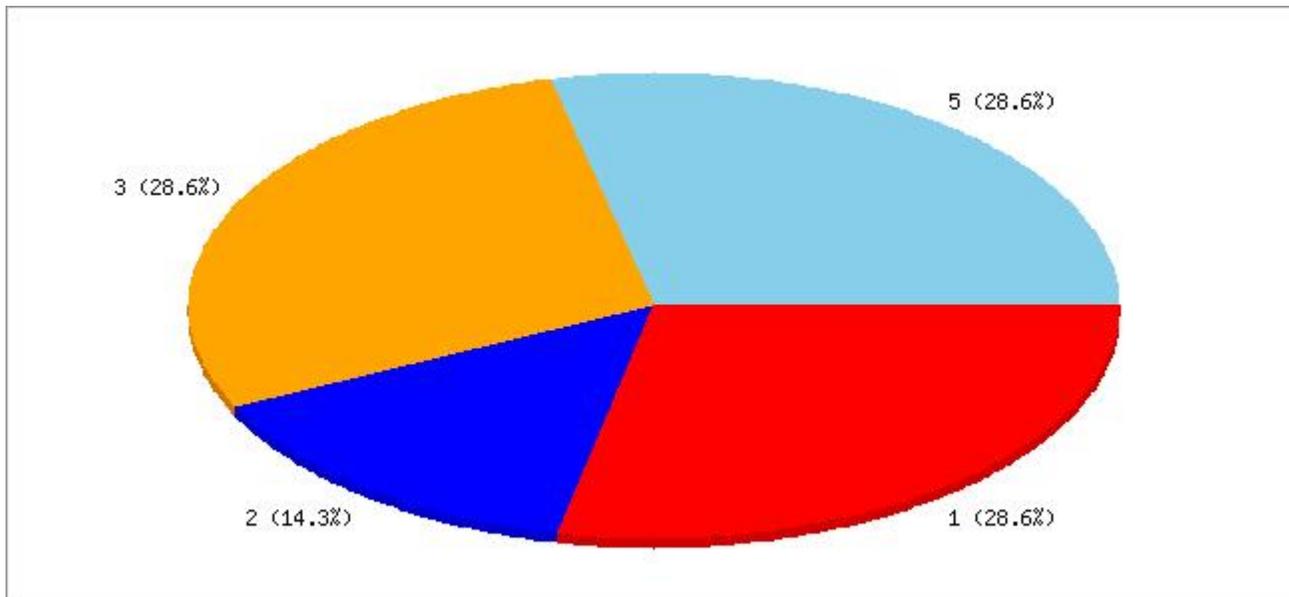
| Pregunta | Promedio (Porcentaje) | Semáforo |
|----------|-----------------------|----------|
|----------|-----------------------|----------|



**FACILIDAD DE USO**

Califique que nivel de facilidad de uso tiene la herramienta de Evaluar.com. (Siendo 1 como muy fácil y 5 como difícil)

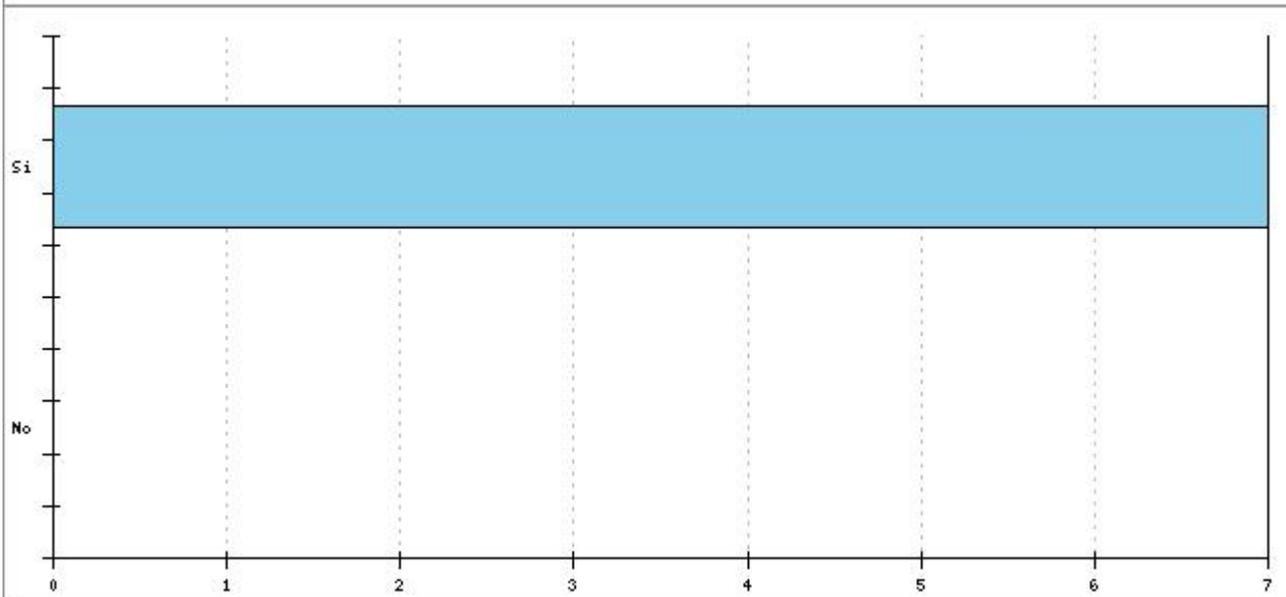
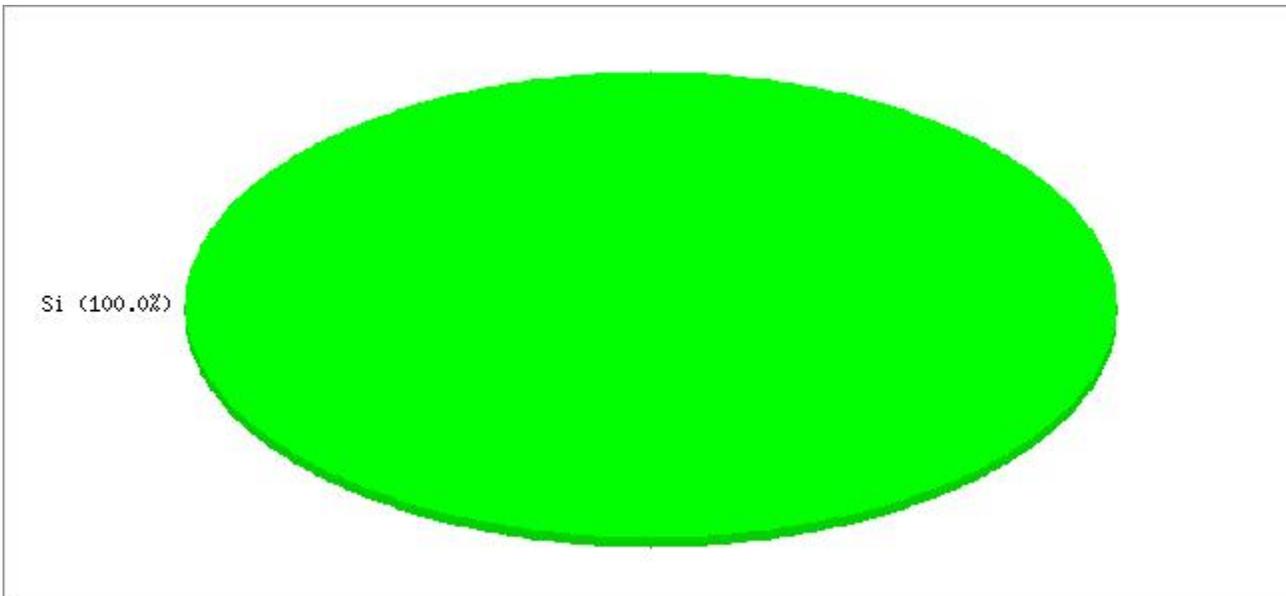
| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| 1         | 2        | 28.57%     |
| 2         | 1        | 14.29%     |
| 3         | 2        | 28.57%     |
| 4         | 0        | 0.00%      |
| 5         | 2        | 28.57%     |



Recibió oportunamente capacitación sobre sobre nuestra herramienta ?

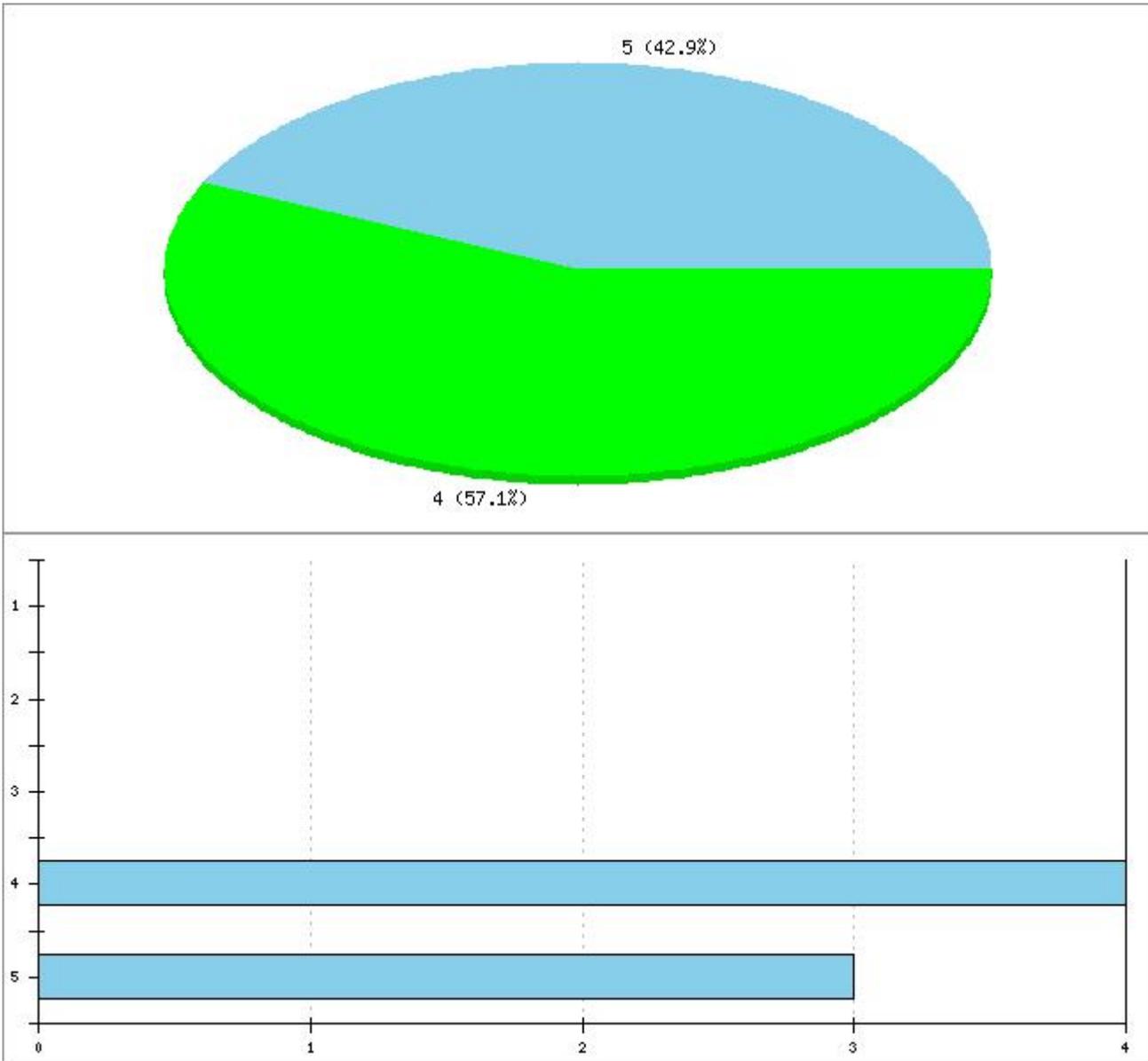
| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
|-----------|----------|------------|

|    |   |         |
|----|---|---------|
| Si | 7 | 100.00% |
| No | 0 | 0.00%   |



**Evalúe la capacitación entregada, siendo 1 como complicada y 5 como clara.**

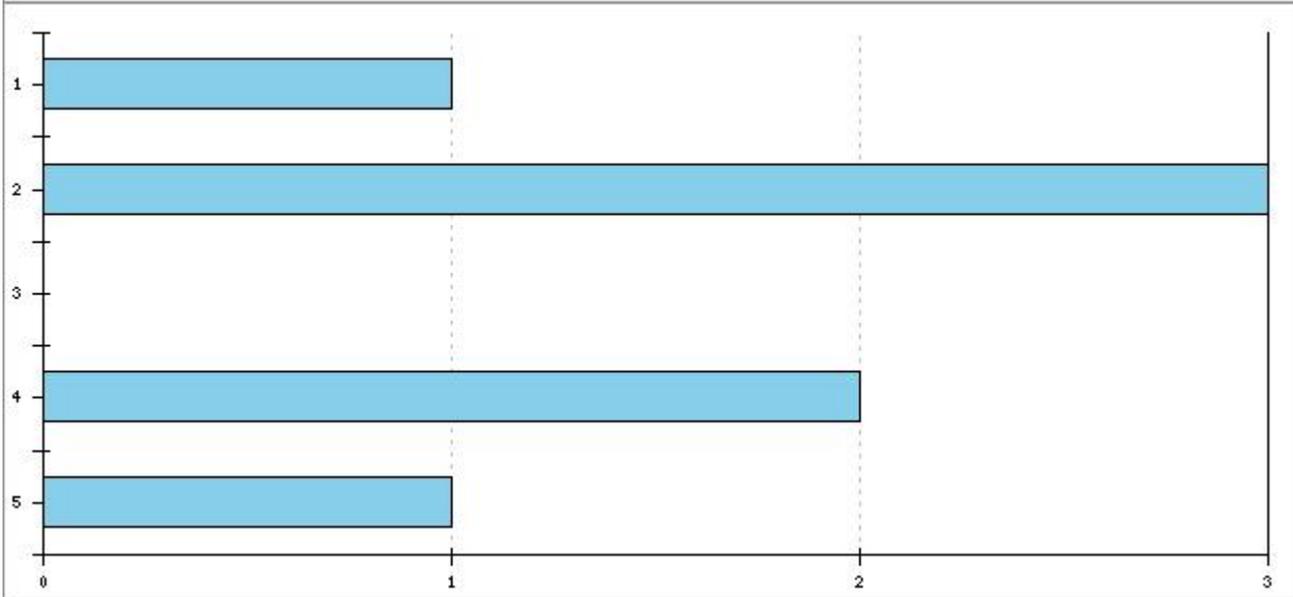
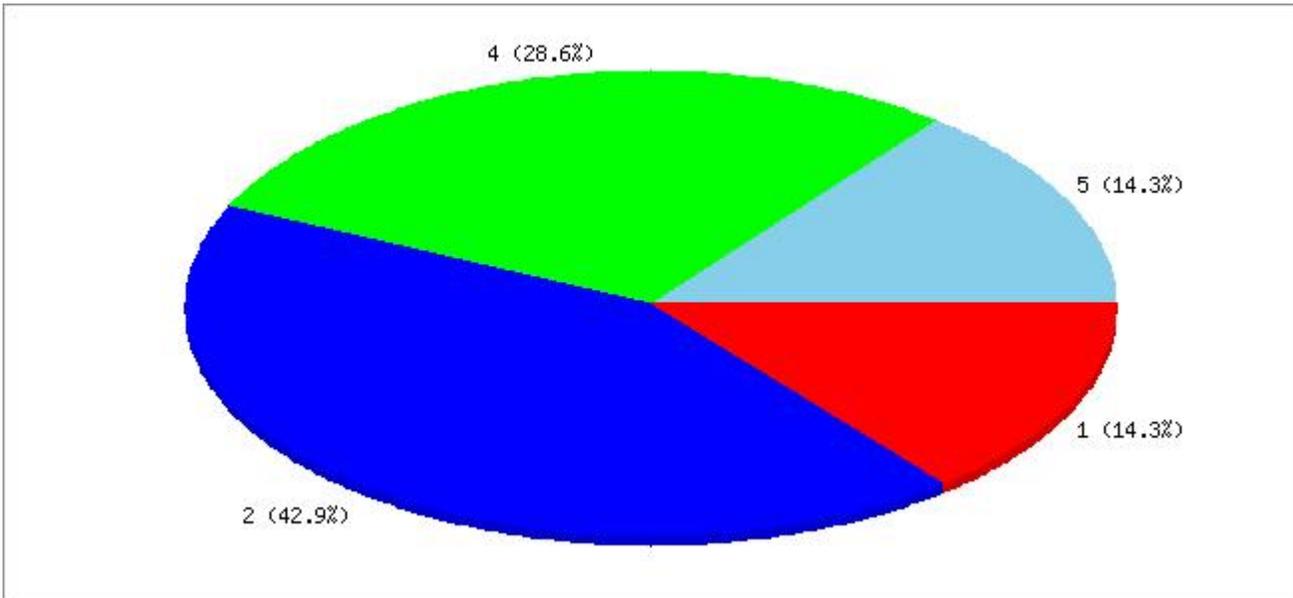
| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| 1         | 0        | 0.00%      |
| 2         | 0        | 0.00%      |
| 3         | 0        | 0.00%      |
| 4         | 4        | 57.14%     |
| 5         | 3        | 42.86%     |



## SERVICIO

Califique el servicio de postventa de Evaluar.com siendo 1 excelente y 5 como malo

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| 1         | 1        | 14.29%     |
| 2         | 3        | 42.86%     |
| 3         | 0        | 0.00%      |
| 4         | 2        | 28.57%     |
| 5         | 1        | 14.29%     |



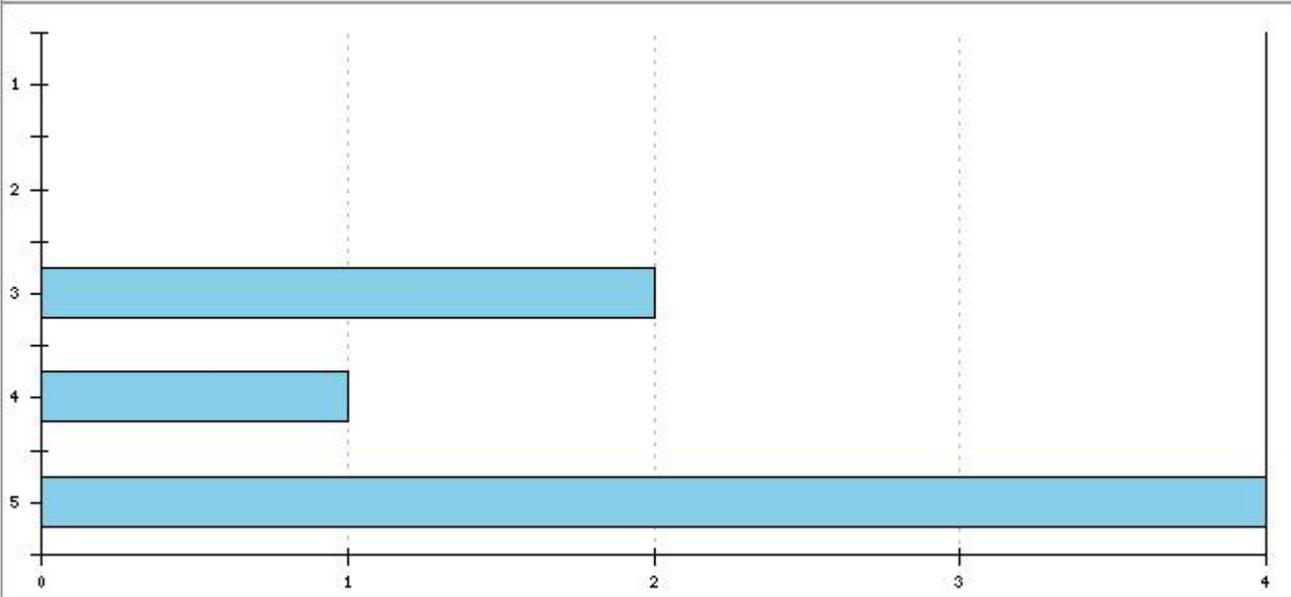
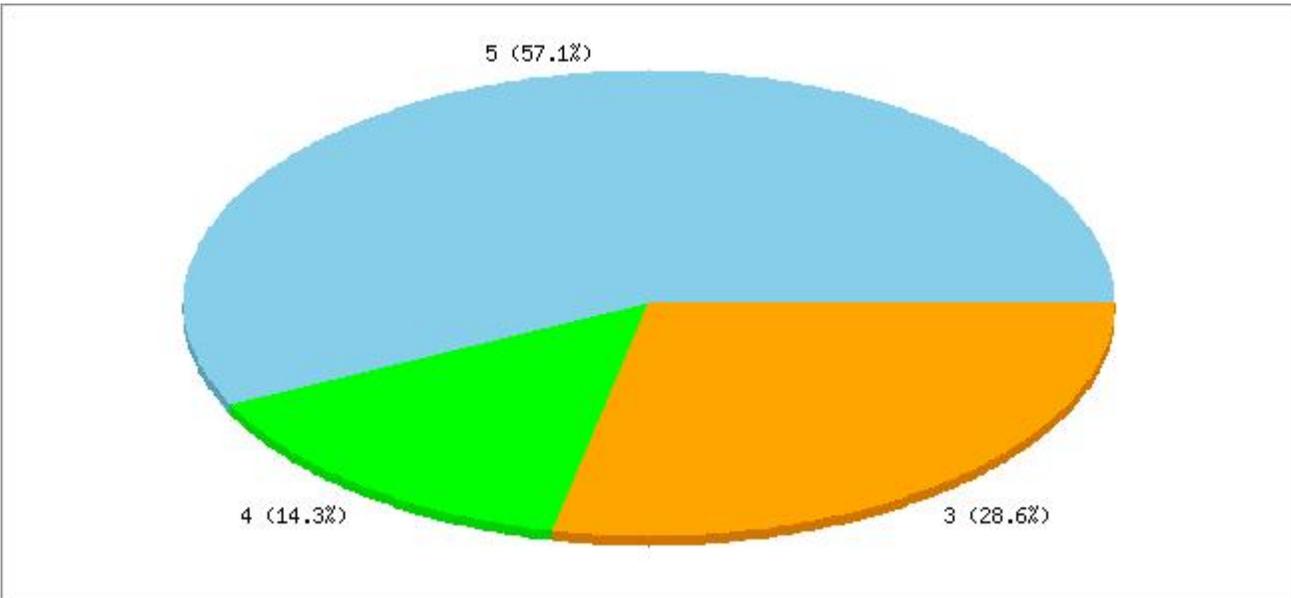
**Conoce los nombres de sus asesores de servicio de Atención al Cliente?**

**Respuesta**

- 1) ALEJANDRA AVEROS NATHALIE PAEZ CATALINA RUIZ
- 2) Si los Conozco Renato Ortiz Alejandra Averos
- 3) si conozco
- 4) La verdad es que siempre se me olvidan los nombres, pero se debe a un descuido personal.
- 5) Solo de Uno
- 6) Luis Diaz y Catalina Ruiz
- 7) Nathaly Paez Alejandra Averos

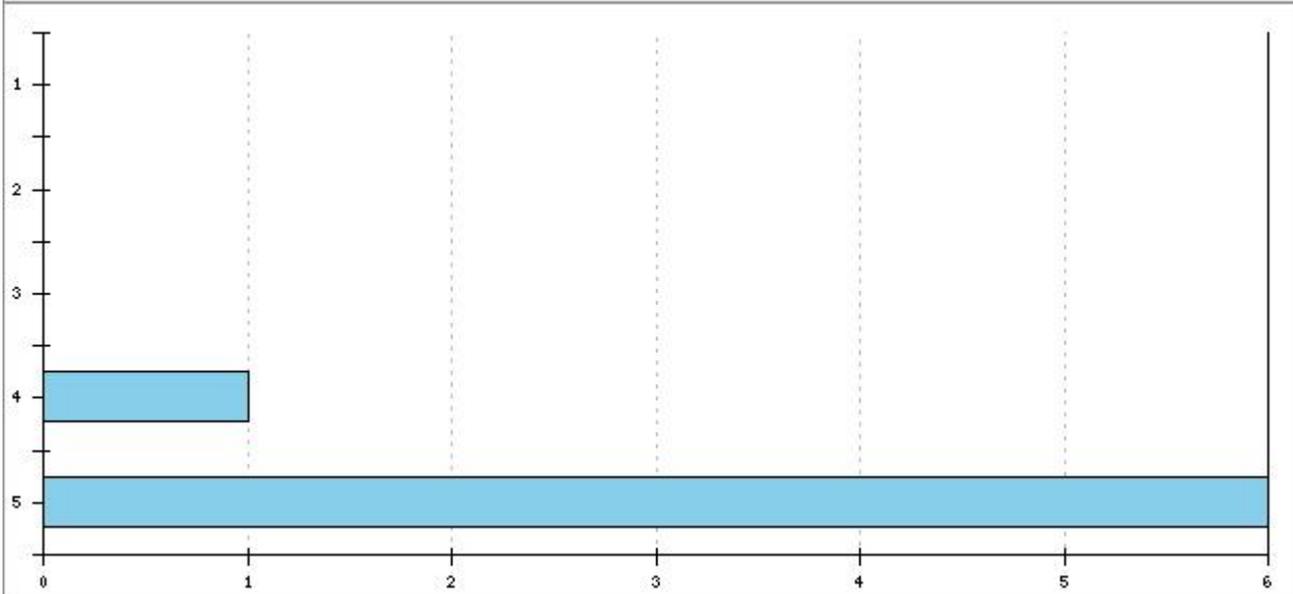
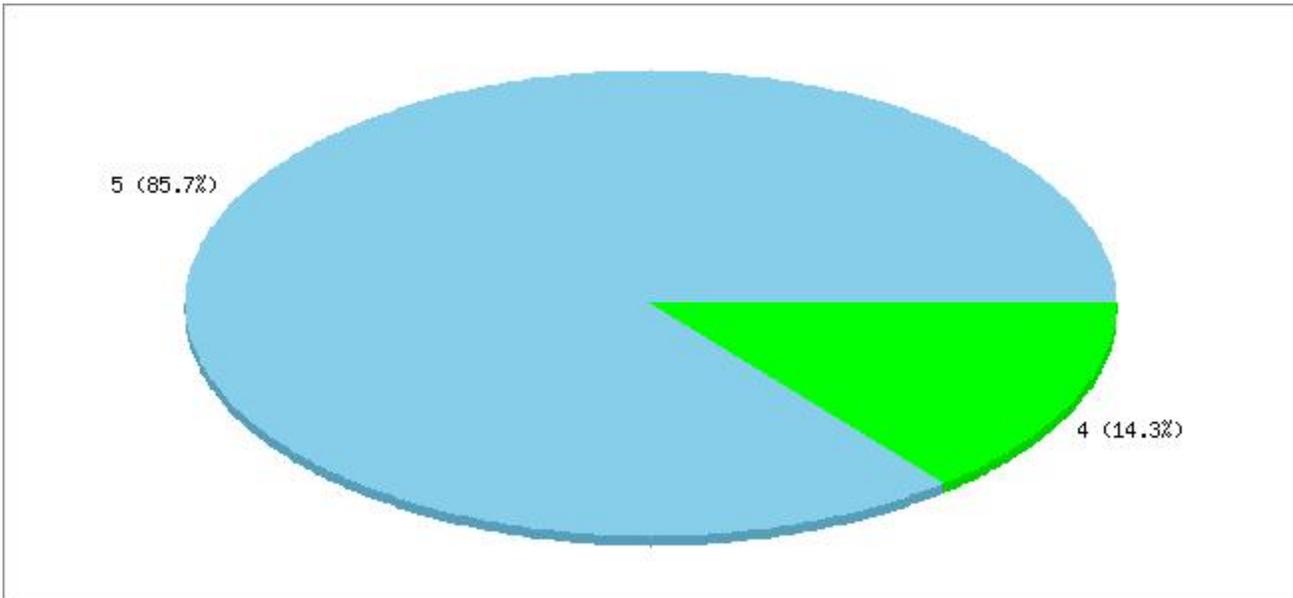
**Evalúe la asesoría que le entrego su Ejecutiva de Procesos (CATALINA RUIZ ) siendo 1 como pésimo y 5 como muy bueno**

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| 1         | 0        | 0.00%      |
| 2         | 0        | 0.00%      |
| 3         | 2        | 28.57%     |
| 4         | 1        | 14.29%     |
| 5         | 4        | 57.14%     |



Evalúe la asesoría que le entrego su Ejecutiva de Atención al Cliente (NATHALIE PAEZ ) siendo 1 como pésimo y 5 muy bueno.

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| 1         | 0        | 0.00%      |
| 2         | 0        | 0.00%      |
| 3         | 0        | 0.00%      |
| 4         | 1        | 14.29%     |
| 5         | 6        | 85.71%     |



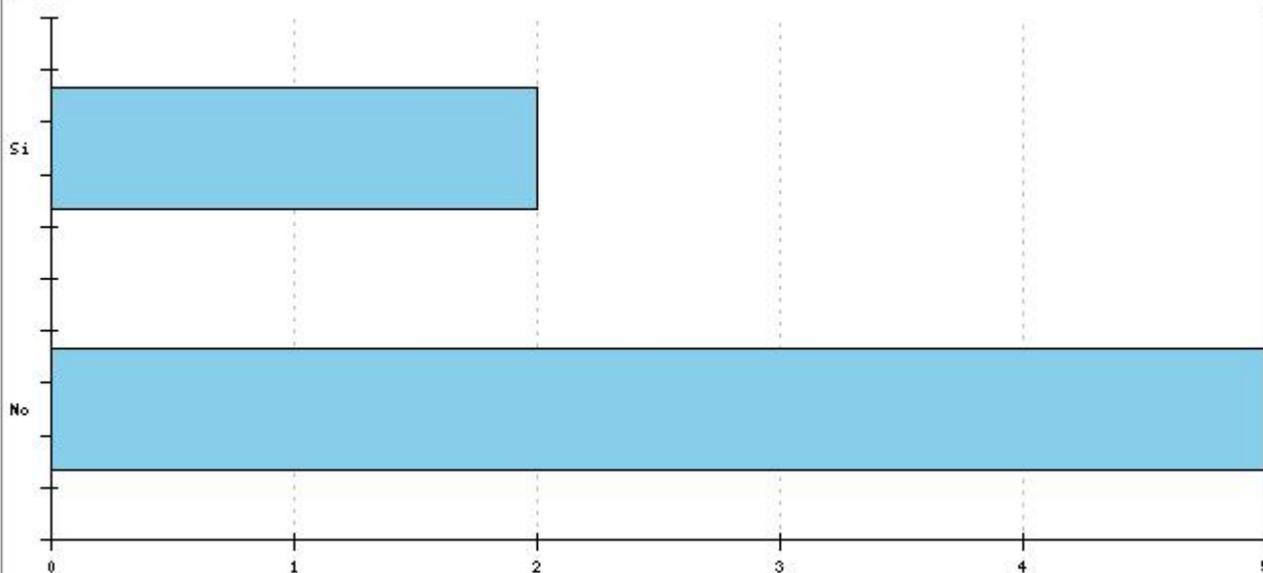
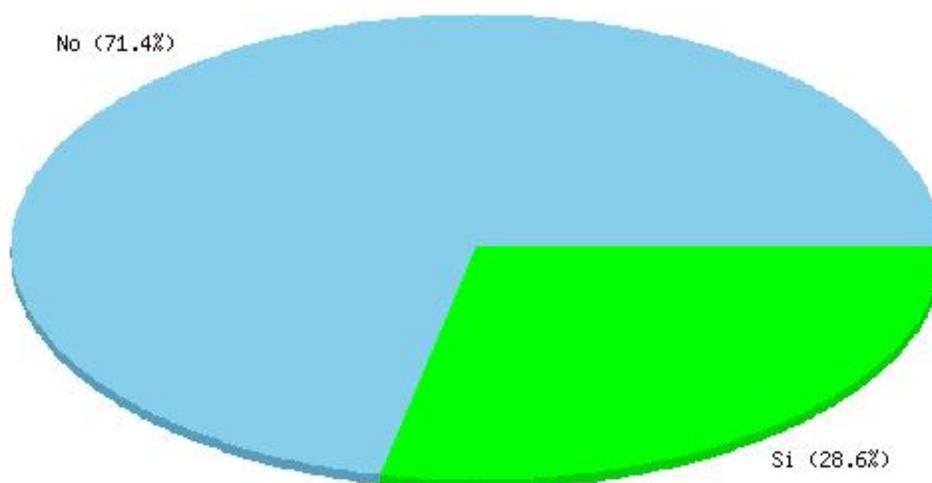
**Tiene alguna sugerencia o comentario sobre nuestro servicio?**

| Respuesta  |
|--|
| 1) CONSTATAR DE MEJOR MANERA LAS RENOVACIONES  |
| 2) NO por el Momento   |
| 3) ninguno   |
| 4) Al inicio cuando llamaba, me topaba con los casos que no estaba la persona que me pueda ayudar. Luego eso fue mejorado.   |
| 5) Si seria factible que se cree un manual con todos las opciones que tiene la herramienta y los contactos de servicio al cliente  |
| 6) Si, que todo se descentralice y que tengan más asesores en Guayaquil. También cuando hagan un lanzamiento de alguna nueva prueba o cambio lo envíen previamente por correo para estar informados. |
| 7) J   |

**PREFERENCIA**

**Trabaja con otros portales de evaluación de personal adicionales a Evaluar.com?**

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Si        | 2        | 28.57%     |
| No        | 5        | 71.43%     |



**Podria decirnos cuales son y que diferencia tiene con los servicios de evaluar.com**

**Respuesta**

1) NO TRABAJAMOS ACTUALMENTE CON OTROS PORTALES

2) Es la prueba de integridad. Prefiero las pruebas de evaluar.com sin embargo, es importante que se revise los baremos de las poblaciones con las que evaluar.com trabaja, porque tengo la percepción que en algunas pruebas (ventas y Competencias laborales) no son aterrizadas a nuestra las características o tendencias de la población ecuatoriana,

3) SIN COMENTARIO



## Página de Comentarios



ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EVALUAR.COM  
ENCUESTA DE TALENTO HUMANO

No existen preguntas de respuesta abierta

