

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFATURAS 2016 - 2017

Fecha-hora Reporte: [04/10/2019] [15:07]

Pagina: 1

PERSONA EVALUADA: **LOPEZ CASULLERAS, MARTA** CARGO: **SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD**
FECHA INGRESO: **02/11/2015** TELEFONOS: **CEL: 95201000**
EVALUADOR: **MACARI SALGADO, NATALIA** REVISOR: **LAPORTA VIEIRA-MARTINS, SEBASTIAN**

NOTA FINAL: **6,2** **MUY BUENO** La conducta observada supera generalmente lo requerido

COMPETENCIA	ACTITUD DE SERVICIO (CT)		
	SIEMPRE MANTIENE UN LENGUAJE APROPIADO	SOBRESALIENTE	7
	POSEE UNA ACTITUD AMABLE Y SERVICIAL	SOBRESALIENTE	7
	CUMPLE COMPROMISOS CON CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS	MUY BUENO	6
	SE ESFUERZA POR COMPRENDER Y SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS	SOBRESALIENTE	7
	BRINDA UN TRATO PERSONALIZADO	SOBRESALIENTE	7

COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE (COM)		
	SE ENFOCA EN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, BUSCANDO SU SATISFACCIÓN.	SOBRESALIENTE	7
	EMPATIZA CON EL CLIENTE, SE PONE EN SU LUGAR Y CONFORME A ELLO BUSCA SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS.	SOBRESALIENTE	7
	CUMPLE CON PLAZOS, COMPROMISOS O INFORMACIÓN ACORDADA CON EL CLIENTE.	MUY BUENO	6
	MANTIENE INFORMADO AL CLIENTE ACERCA DE LOS AVANCES, PROCESOS O SITUACIONES OCURRIDAS CON SU SERVICIO.	SOBRESALIENTE	7
	SU COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ES DIRECTA, AMABLE Y CLARA, BUSCANDO BRINDAR LA INFORMACIÓN QUE ESTE ESPERA RECIBIR.	SOBRESALIENTE	7
	RESPONDE CON PRONTITUD A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE POR LOS MEDIOS ADECUADOS (TELÉFONO, MAIL, SISTEMAS ON LINE, ETC)	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA (CT)		
	TIENE UNA ACTITUD POSITIVA POR HACER SU TRABAJO CADA DÍA MEJOR, AÚN SI TIENE QUE ASUMIR MÁS TRABAJO O MAYORES RESPONSABILIDADES	SOBRESALIENTE	7
	BUSCA LA MEJORA CONTINUA, DEMUESTRA INQUIETUD POR MEJORAR PROCESOS.	SOBRESALIENTE	7
	CUMPLE CON HORARIOS LABORALES (PUNTUALIDAD, TIEMPO COLACIÓN, DESCANSOS DENTRO DE LA JORNADA)	SOBRESALIENTE	7
	SE PREOCUPA DE SU PRESENTACIÓN PERSONAL.	SOBRESALIENTE	7
	TIENE APEGO POR LAS NORMATIVAS INTERNAS DE LA EMPRESA, CUMPLE CON INSTRUCCIONES, REGLAMENTOS, POLÍTICAS, ETC.	SOBRESALIENTE	7

COMPETENCIA	CAPACIDAD DE GESTIÓN (ADM)		
	HABILIDAD PARA GESTIONAR LAS TAREAS Y PROCESOS A SU CARGO EN FORMA RÁPIDA Y CONFIABLE.	BUENO	5
	UTILIZA LOS RECURSOS DISPONIBLES POR LA EMPRESA PARA EL LOGRO DE SUS TAREAS.	SATISFACTORIO	4

COMPETENCIA	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL(CT)		
	ESTABLECE Y MANTIENE UN FLUJO DE COMUNICACIÓN ADECUADO ENTRE LOS MIEMBROS DEL GRUPO O DE LA EMPRESA.	BUENO	5
	UTILIZA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN FORMALES Y ADECUADOS QUE SE REQUIEREN PARA A COMUNICACIÓN EFECTIVA.	BUENO	5

COMPETENCIA	DESARROLLO RELACIONES INTERPERSONALES (CT)		
	SE PREOCUPA POR MANTENER RELACIONES CORDIALES Y CONSTANTES CON SUS PARES	MUY BUENO	6
	SE PREOCUPA POR MANTENER RELACIONES CORDIALES Y CONSTANTES CON SUS SUPERIORES	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	INICIATIVA/PROACTIVIDAD (CT)		
	ANTICIPA CONDICIONES RELEVANTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE TAREAS	SOBRESALIENTE	7

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFATURAS 2016 - 2017

Fecha-hora Reporte: [04/10/2019] [15:07]

Pagina: 2

EMPRENDE ACCIONES QUE NO SE HAN SOLICITADO Y QUE ESTÁN DENTRO DEL MARCO DE SU RESPONSABILIDAD PARA MEJORAR SU GESTIÓN	SOBRESALIENTE	7
REALIZA MÁS DE LO REQUERIDO O ESPERADO EN UN TRABAJO DADO	SOBRESALIENTE	7
ES PERSISTENTE PARA ALCANZAR UN RESULTADO	BUENO	5

COMPETENCIA	CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN (ADM)		
	RESPONDE CON RÁPIDEZ FRENTE A MÚLTIPLES PROBLEMAS	MUY BUENO	6
	TIENE SENTIDO DE URGENCIA PARA ENFRENTAR LAS TAREAS QUE DESEMPEÑA	SOBRESALIENTE	7
	OBTIENE RESULTADOS A PESAR DE UNA GRAN CARGA DE TRABAJO	MUY BUENO	6
	MANTIENE ACTITUD POSITIVA FRENTE A LAS EXIGENCIAS	SOBRESALIENTE	7

COMENTARIO EVALUADOR

Marta se muestra comprometida con su trabajo y la empresa. Mantiene excelentes relaciones con todo el personal y demuestra voluntad para apoyarlos en lo que necesiten. Se involucra de cerca en todos los casos. Es proactiva, propone cambios e ideas nuevas. Muy buena labor en sus salidas a terreno, ha sabido hacerse respetar en las distintas áreas de la empresa, principalmente en Operaciones. Le falta organizarse, de repente es muy dispersa y no cierra los temas que se le encomiendan. Falta orden en reportabilidad y mejorar el uso de las herramientas que da la empresa (Moveware y Excel). Debe aprender a fijar fecha de inicio y termino para los proyectos que emprende.

COMENTARIO REVISOR

Felicitaciones por tus logros esperamos que sigas desarrollando y mejorando tu trabajo, especial atención a los comentarios de Natalia.

COMENTARIO EVALUADO

FECHA Y LUGAR DE REUNION DE RETROALIMENTACION

SUGERENCIAS DE DESARROLLO

Firma Evaluado

Firma Recursos Humanos

Firma Evaluador