FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFE DIRECTO 2023

PERSONA EVALUADA:	**CARCAMO QUEZADA, PAMELA ALEJANDRA**	CARGO:	**JEFE DE SOPORTE COMERCIAL**
FECHA INGRESO:	**02/04/2018**	TELEFONOS:	**CEL: +569 9494 9529**
EVALUADOR:	**MACARI SALGADO, NATALIA**	REVISOR:	**LAPORTA VIEIRA-MARTINS, SEBASTIAN**

NOTA FINAL: **6,4** **MUY BUENO** La conducta observada supera generalmente lo requerido

COMPETENCIA	**ATENCIÓN AL CLIENTE (COM)**		
	Se enfoca en las necesidades del cliente, buscando su satisfacción.	MUY BUENO	6
	Empatiza con el cliente, se pone en su lugar y conforme a ello busca solucionar sus problemas.	MUY BUENO	6
	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.	MUY BUENO	6
	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)	SOBRESALIENTE	7

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	MUY BUENO	6
	Busca la mejora continua, demuestra inquietud por mejorar procesos.	MUY BUENO	6
	Cumple con horarios laborales (puntualidad, tiempo colación, descansos dentro de la jornada)	SOBRESALIENTE	7
	Se preocupa de su presentación personal.	MUY BUENO	6
	Tiene apego por las normativas internas de la Empresa, cumple con instrucciones, reglamentos, políticas, etc.	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	**INICIATIVA/PROACTIVIDAD (CT)**		
	Anticipa condiciones relevantes para el cumplimiento de tareas	MUY BUENO	6
	Emprende acciones que no se han solicitado y que están dentro del marco de su responsabilidad para mejorar su gestión	BUENO	5
	Realiza más de lo requerido o esperado en un trabajo dado	MUY BUENO	6
	Es persistente para alcanzar un resultado	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	**LIDERAZGO (CG)**		
	Lidera en forma efectiva y eficiente al trabajar en equipo	MUY BUENO	6
	Comunica las metas, visiones, etc. grupales/organizacionales al equipo de trabajo	SOBRESALIENTE	7
	Incentiva a su equipo a asumir riesgos y a generar un espíritu emprendedor	MUY BUENO	6
	Da libertad a los miembros de su equipo para administrar proyectos y tomar decisiones	MUY BUENO	6

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFE DIRECTO 2023

	Evalúa a su equipo de trabajo en forma objetiva, retroalimentando el desempeño	MUY BUENO	6
	Identifica necesidades de desarrollo o capacitación en su equipo de trabajo	MUY BUENO	6
	Empodera a su equipo o a sus integrantes para el logro de los objetivos del area y de la Empresa	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	**TRABAJO EN EQUIPO (CT)**		
	Coopera y trabaja en forma productiva con pares y jefaturas.	SOBRESALIENTE	7
	Genera y mantiene buenas relaciones laborales	MUY BUENO	6
	Colabora en el cumplimiento de las metas del equipo	SOBRESALIENTE	7
	Contribuye en la labor de otras áreas cuando se le solicita	SOBRESALIENTE	7
	Trata en forma justa; con respeto y actitud cordial a todas las personas	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	**CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN (adm)**		
	Responde con rápidez frente a multiples problemas	SOBRESALIENTE	7
	Tiene sentido de urgencia para enfrentar las tareas que desempeña	SOBRESALIENTE	7
	Obtiene resultados a pesar de una gran carga de trabajo	SOBRESALIENTE	7
	Mantiene actitud positiva frente a las exigencias	SOBRESALIENTE	7

COMENTARIO EVALUADOR

Pamela es una persona organizada, ordenada, sabe priorizar las tareas y avanzar en los temas más urgentes e importantes. Se preocupa de dejar constancia por escrito de lo hablado y acordado con el equipo, para así evitar errores y confusiones. En general siempre tiene voluntad para realizar las tareas que se le encomiendan, pero hay tareas que le complican y prefiere no hacerlas (como TOR, planillas excel complejas). Además, por momentos falta atención a los detalles en la revisión de pptos. Debe dar el ejemplo a su equipo con respecto a las normativas internas. Es abierta y directa en sus comunicaciones, pero por momentos puede ser muy crítica con su equipo y, especialmente, con los vendedores. Debe trabajar más por crear una atmosfera de tolerancia y de trabajo en equipo, donde se pueda lidiar con los conflictos entre soporte y ventas de manera más constructiva. No necesita de supervisión constante, ya que está comprometida y es persistente en su trabajo. Debe empoderarse más, fortalecer sus capacidades como líder, para así impulsar cambios positivos dentro del equipo. Siempre está dispuesta a ayudar y apoyar a su equipo en lo que necesiten.

COMENTARIO REVISOR

Pamela felicitaciones por la excelente nota lograda. Pero debes darle mucha importancia a los comentarios que te hace Natalia, ya que son detalles que los tienes que ir implementando y así serás cada vez mejor lider!

COMENTARIO EVALUADO

FECHA Y LUGAR DE REUNION DE RETROALIMENTACION

SUGERENCIAS DE DESARROLLO

Firma Evaluado | Firma Recursos Humanos | Firma Evaluador