



Evaluación por Competencias Software

Competencias generales

1. ORIENTACION AL CLIENTE.
2. ETICA.
3. ORIENTACION A RESULTADOS.
4. COMPROMISO.
5. DESARROLLO DE PERSONAS.





Niveles de calificación

Nivel de dominio	
Siempre entrega más de lo esperado	4
Usualmente entrega más de lo esperado	3.5
A veces entrega más de lo esperado	3
Ofrece en su totalidad lo que se espera	2.5
Necesita mejoras para cumplir plenamente	2
A veces entrega lo que se espera	1.5
No entrega	1

Niveles de Competencias planteado con nivel Avanzado

1 Básico:		Se requiere que la persona maneje los principios generales y nociones básicas de la competencia. Conozca de su aplicación, funcionamiento y lo utilice en situaciones sencillas.
2 Intermedio:		Se requiere que la persona demuestre un conocimiento sólido en algunas de las nociones o en todas las que engloban la competencia: Puede aplicarlo a situaciones de mediana complejidad.
3 Avanzado:		Se requiere un conocimiento profundo de la competencia que le permita un buen grado de efectividad en la aplicación de la misma. Puede utilizar estos conceptos en situaciones complejas.
4 Experto:		Se requiere que la persona domine todos los conceptos que involucran la competencia, de tal forma que su experiencia le permita hacer sugerencias, innovaciones y adaptaciones de los conceptos a situaciones difíciles o nuevas.

COMPETENCIA	DEFINICION	COMPORTAMIENTOS	
ORIENTACION AL CLIENTE	<p>Esforzarse por conocer y satisfacer las necesidades tanto del cliente externo, como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente (colaboradores del back office). Permanente interés y vocación por brindar un servicio de excelencia, calidad y eficiencia, en la búsqueda de soluciones y el mejoramiento continuo. De la misma forma, involucra una colaboración constante entre todas las áreas.</p>	1	<p>Escucha al cliente interno y externo brindando un trato adecuado y respetuoso a las solicitudes, quejas y críticas que recibe, dando la mejor solución buscando el ganar ganar.</p>
		2	<p>Actúa con velocidad y sentido de urgencia ante situaciones que requieren anticiparse o responder a las necesidades de los clientes.</p>
		3	<p>Entiende que todos los colaboradores de la empresa aportan a la satisfacción del cliente externo, por eso reconoce la importancia de la labor desempeñado por cada uno de ellos.</p>

COMPETENCIA	DEFINICION	COMPORTAMIENTOS	
ETICA	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es hacer lo que uno dice. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Es sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.	1	Cumple con su trabajo de manera transparente, equitativa y guardando absoluta reserva sobre la información a la cual tiene acceso. Es referente de responsabilidad y compromiso dentro de la organización cumpliendo con la normatividad de la empresa. Su accionar es coherente con lo que dice.
		2	Mantiene un alto nivel de constancia y firmeza trabajando exigentemente para lograr su objetivo, bajo cualquier situación, con alto nivel de eficiencia actuando con valores morales que lo habilitan a tomar decisiones acertadas.
		3	Es capaz de admitir cuando comete un error e inmediatamente lo soluciona siendo abierto y honesto

COMPETENCIA	DEFINICION	COMPORTAMIENTOS	
<p>ORIENTACION A RESULTADOS</p>	<p>Es la capacidad de encaminar todas las acciones hacia los objetivos trazados actuando con prontitud y eficiencia. Es la tendencia al logro fijando claramente las metas, buscando soluciones nuevas y diferentes antes problemas o situaciones requeridos por la organización, mostrando temple, constancia y firmeza evitando la frustración. Predisposición a afrontar retos en diversos contextos orientados al cumplimiento de resultados.</p>	<p>1</p>	<p>Busca nuevas soluciones para el logro de los objetivos del negocio, siendo proactivo en su accionar, superando los estándares de desempeño analizándolos para dar opciones e ideas para superarlas.</p>
		<p>2</p>	<p>Diseña y utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos, así como el progreso de los resultados en curso.</p>
		<p>3</p>	<p>Se preocupa por fomentar en su equipo de trabajo las propuestas de ideas para responder rápidamente a situaciones inesperadas o de cambio actuando como facilitador.</p>

COMPETENCIA	DEFINICION	COMPORTAMIENTOS	
COMPROMISO	Sentir como propios los objetivos de la organización, compartiendo el conocimiento profesional. Es la capacidad de prever la forma en que las situaciones afectarán a las personas y a la organización con serenidad y dominio de las circunstancias. Implicar seguir adelante en medio de las circunstancias adversas.	1	Conoce los objetivos de la organización y los asume como propios, los utiliza como guía de trabajo para encaminar su desempeño al logro de los mismos. Es proactivo buscando que todos se integren y compartan sus conocimientos.
		2	Posee un alto nivel de capacidad de discernimiento, utilizando el juicio crítico muestra serenidad para tomar decisiones de manera objetiva.
		3	Se siente orgulloso de ser parte de la organización y demuestra pasión por su trabajo, demostrando altos niveles de desempeño.

COMPETENCIA	DEFINICION	COMPORTAMIENTOS	
DESARROLLO DE PERSONAS	Distribuye las actividades entre los colaboradores a partir de sus fortalezas o necesidades apoyándolos constantemente y expresándose con claridad, tanto de manera oral como escrita, utilizando un lenguaje adecuado y entendible para mejor entendimiento de su interlocutor.	1	Distribuye las actividades entre los colaboradores a partir de sus fortalezas o necesidades apoyándolos constantemente y expresándose con claridad, tanto de manera oral como escrita, utilizando un lenguaje adecuado y entendible para mejor entendimiento de su interlocutor.
		2	Se da el tiempo, para ofrecer retroalimentación, promoviendo el dialogo escuchándolos de manera continua inspirándolos a desarrollar sus capacidades
		3	Capacidad de inspirar confianza y motivación a su equipo.

DEL SOFTWARE



Link de ingreso

<http://www.mbgestionhumana.com/competencias>

Claves de acceso

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CORREO	CONTRASEÑA
AGUILAR	SALOMON	MOISES AARON	AAGUILAR@ADCOMERCIO.COM.PE	475657
ALFARO	CONDORPUZA	KEVIN STEVE	KALFARO@ADCOMERCIO.COM.PE	145555
ALFARO	GUERRA	FIDEL JESUS	FALFARO@ADCOMERCIO.COM.PE	940000
ALIBRANDI	SALAZAR	PEDRO PABLO	PALIBRANDI@ADCOMERCIO.COM.PE	210303
ALVA	DE LA CUADRA	LUIS ALBERTO	LALVA@ADCOMERCIO.COM.PE	123444
AMPUERO	MONTES	CARLOS ENRIQUE	CAMPUERO@ADCOMERCIO.COM.PE	454654
BARRETO	RIVERA	EMMA	EBARRETO@ADCOMERCIO.COM.PE	443443



GESTION HUMANA

Ingrese sus datos para iniciar sesión

Formulario de inicio de sesión con los siguientes campos:

- Un campo de texto etiquetado "Usuario" con un ícono de correo electrónico a la derecha.
- Un campo de contraseña representado por una serie de puntos y un ícono de candado a la derecha.
- Un campo de texto con el valor "7acd" y un ícono de "x" para borrar.
- Un campo de texto con el valor "7acd" y un ícono de recarga.
- Un botón azul con el texto "INGRESAR AL SISTEMA".

MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO

 OPERACIONES <

 MANUAL DE USUARIO <



MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO

 OPERACIONES <

 MANUAL DE USUARIO <



MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO

 OPERACIONES ▾

 Evaluaciones ←

 MANUAL DE USUARIO ◀



Evaluaciones

 Inicio > Evaluaciones

Relación Evaluaciones a Rendir

10 registros por página

Buscar:

Personal	Puesto	Tipo	Evaluación	Cuestionario	Estado	Operaciones
		AUTO	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		SUB	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		PAR	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		PAR	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
Personal	Puesto	Tipo	Evaluación	Cuestionario	Estado	Operaciones

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

 1 

Evaluaciones

Relación Evaluaciones a Rendir

10 registros por página

Buscar:

Personal	Puesto	Tipo	Evaluación	Cuestionario	Estado	Operaciones
		AUTO	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		SUB	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		PAR	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		PAR	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
Personal	Puesto	Tipo	Evaluación	Cuestionario	Estado	Operaciones

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

 Anterior **1** Siguiente

Test de Evaluación

Comportamientos 1 de 15

ORIENTACION AL CLIENTE

Esforzarse por conocer y satisfacer las necesidades tanto del cliente externo, como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente (colaboradores del back office). Permanente interés y vocacion por brindar un servicio de excelencia, calidad y eficiencia, en la búsqueda de soluciones y el mejoramiento continuo. De la misma forma, involucra una colaboración constante entre todas las areas.

Escucha al cliente interno y externo brindando un trato adecuado y respetuoso a las solicitudes, quejas y criticas que recibe, dando la mejor solucion buscando el ganar ganar.

- Siempre entrega más de lo esperado
- Usualmente entrega más de lo esperado
- A veces entrega más de lo esperado
- Ofrece en su totalidad lo que se espera
- Necesita mejoras para cumplir plenamente
- A veces entrega lo que se espera
- No entrega

Test de Evaluación

Comportamientos 1 de 15

ORIENTACION AL CLIENTE

Esforzarse por conocer y satisfacer las necesidades tanto del cliente externo, como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente (colaboradores del back office). Permanente interés y vocacion por brindar un servicio de excelencia, calidad y eficiencia, en la búsqueda de soluciones y el mejoramiento continuo. De la misma forma, involucra una colaboración constante entre todas las areas.

Escucha al cliente interno y externo brindando un trato adecuado y respetuoso a las solicitudes, quejas y criticas que recibe, dando la mejor solucion buscando el ganar ganar.

Nivel de dominio,
a calificar

- Siempre entrega más de lo esperado
- Usualmente entrega más de lo esperado
- A veces entrega más de lo esperado
- Ofrece en su totalidad lo que se espera
- Necesita mejoras para cumplir plenamente
- A veces entrega lo que se espera
- No entrega

Test de Evaluación

Comportamientos 1 de 15

ORIENTACION AL CLIENTE

Esforzarse por conocer y satisfacer las necesidades tanto del cliente externo, como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente (colaboradores del back office). Permanente interés y vocación por brindar un servicio de excelencia, calidad y eficiencia, en la búsqueda de soluciones y el mejoramiento continuo. De la misma forma, involucra una colaboración constante entre todas las áreas.

Escucha al cliente interno y externo brindando un trato adecuado y respetuoso a las solicitudes, quejas y críticas que recibe, dando la mejor solución buscando el ganar ganar.

- Siempre entrega más de lo esperado
- Usualmente entrega más de lo esperado
- A veces entrega más de lo esperado
- Ofrece en su totalidad lo que se espera
- Necesita mejoras para cumplir plenamente
- A veces entrega lo que se espera
- No entrega

Test de Evaluación

Comportamientos 2 de 15

ORIENTACION AL CLIENTE

Esforzarse por conocer y satisfacer las necesidades tanto del cliente externo, como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente (colaboradores del back office). Permanente interés y vocación por brindar un servicio de excelencia, calidad y eficiencia, en la búsqueda de soluciones y el mejoramiento continuo. De la misma forma, involucra una colaboración constante entre todas las áreas.

Actúa con velocidad y sentido de urgencia ante situaciones que requieren anticiparse o responder a las necesidades de los clientes.

- Siempre entrega más de lo esperado
- Usualmente entrega más de lo esperado
- A veces entrega más de lo esperado
- Ofrece en su totalidad lo que se espera
- Necesita mejoras para cumplir plenamente
- A veces entrega lo que se espera
- No entrega

Test de Evaluación

Comportamientos 2 de 15

ORIENTACION AL CLIENTE

Esforzarse por conocer y satisfacer las necesidades tanto del cliente externo, como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente (colaboradores del back office). Permanente interés y vocación por brindar un servicio de excelencia, calidad y eficiencia, en la búsqueda de soluciones y el mejoramiento continuo. De la misma forma, involucra una colaboración constante entre todas las áreas.

Actúa con velocidad y sentido de urgencia ante situaciones que requieren anticiparse o responder a las necesidades de los clientes.

- Siempre entrega más de lo esperado
- Usualmente entrega más de lo esperado
- A veces entrega más de lo esperado
- Ofrece en su totalidad lo que se espera
- Necesita mejoras para cumplir plenamente
- A veces entrega lo que se espera
- No entrega

Test de Evaluación

Comportamientos 5 de 15

ETICA / INTEGRIDAD

Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es hacer lo que uno dice. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Es sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y practicas profesionales, respetando las politicas organizacionales.

Mantiene un alto nivel de constancia y firmeza trabajando exigentemente para lograr su objetivo, bajo cualquier situación, con alto nivel de eficiencia actuando con valores morales que lo habilitan a tomar decisiones acertadas.

- Siempre entrega más de lo esperado
- Usualmente entrega más de lo esperado
- A veces entrega más de lo esperado
- Ofrece en su totalidad lo que se espera
- Necesita mejoras para cumplir plenamente
- A veces entrega lo que se espera
- No entrega

MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO

 OPERACIONES 

 Evaluaciones

 MANUAL DE USUARIO 

Test de Evaluación

 Inicio > Paso 1 de *

EVALUACIÓN COMPLETADA

Regresar



Evaluaciones

[Inicio](#) > [Evaluaciones](#)

Relación Evaluaciones a Rendir

10 registros por página

Buscar:

Personal	Puesto	Tipo	Evaluación	Cuestionario	Estado	Operaciones
		AUTO	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		SUB	Evaluación 2017	MB-01	Terminado	
		PAR	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
		PAR	Evaluación 2017	MB-01	Pendiente	
Personal	Puesto	Tipo	Evaluación	Cuestionario	Estado	Operaciones

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

[← Anterior](#) **1** [Siguiente →](#)

MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO

 OPERACIONES <

 MANUAL DE USUARIO <



MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

08 de noviembre del 2017.

Cerrar sesión



Evaluación por Competencias Software