



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 involucren 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	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.	1	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.
		2	Actúa con velocidad y sentido de urgencia ante situaciones que requieren anticiparse o responder a las necesidades de los clientes.
		3	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.

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	
ORIENTACION A RESULTADOS	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.	1	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.
		2	Diseña y utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos, así como el progreso de los resultados en curso.
		3	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.

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



Ingrese sus datos para iniciar sesión

Usuario



.....



7acd



7acd



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




AMPUERO MONTES, 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

 Anterior 1 Siguiente 


AMPUERO MONTES, 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

← Anterior




1

Siguiente →


**MONTES AMPUERO, CARLOS
ENRIQUE**

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO OPERACIONES Evaluaciones MANUAL DE USUARIO

Test de Evaluación

 Inicio

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

MONTES AMPUERO, CARLOS ENRIQUE

● Online

MENU NAVEGACION

 INICIO OPERACIONES ▾ Evaluaciones MANUAL DE USUARIO <

Test de Evaluación

 Inicio

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.

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

 Inicio

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

 Inicio

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

 Inicio

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

 Inicio

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




AMPUERO MONTES, 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	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