

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Disposición para realizar el trabajo en base al conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, actuales y potenciales, internos o externos. Implica vocación por entender sus demandas y dar solución a sus problemas.

Orientación al cliente



- No considera la satisfacción del cliente como objetivo prioritario.
- No muestra interés por mantener contacto con los clientes.
- Ante un problema planteado por un cliente, intenta que otras personas se responsabilicen de la búsqueda de una solución.



- Necesita constantemente ayuda para entender las necesidades de los clientes y darles solución.
- Mantiene comunicación con los clientes, pero es poco fluida.
- Responde a las preguntas, quejas o problemas que el cliente/a le plantea y le mantiene informado sobre el avance de sus



- Tiene como objetivo fundamental la satisfacción del cliente.
- Mantiene una comunicación permanente con el cliente/a para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción.
- Se responsabiliza personalmente de corregir los



- Promueve la importancia de la satisfacción del cliente como objetivo fundamental.
- Actúa como consejero de confianza con su clientes, involucrándose en el proceso de toma de decisiones.
- Conoce el negocio del cliente y sus verdaderas necesidades, va

proyectos (pero no investiga sobre los problemas subyacentes del cliente).

problemas del cliente.

más allá de las inicialmente expresadas con visión de largo plazo.

Por favor, justifica tu valoración, exponiendo los ejemplos o situaciones en las que pensaste al hacerlo:

## INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD

Capacidad para descubrir, inventar y proponer nuevas y diferentes ideas dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización y/o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.

### Innovación y creatividad



- Necesita ayuda y orientación cuando se requiere abordar situaciones nuevas. Prefiere que otros lo hagan en su lugar.
- Se rige por ideas y patrones de conducta tradicionales.
- Prefiere no tomar riesgos en cuanto a métodos para resolver su trabajo
- Se guía por procedimientos sin importar el resultado.



- Es capaz de resolver situaciones nuevas que se le presentan.
- Selecciona las conductas adecuadas de entre un conjunto de soluciones de eficiencia previamente probada.
- Propone ideas creativas cuando las tradicionales no son aplicables a su trabajo. Tiende a realizar cambios que no rompan por completo los esquemas habituales de su trabajo.



- Busca nuevas oportunidades de negocio para la organización desarrollando nuevos productos o servicios de su área.
- Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas ante tareas de su equipo.
- Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper los esquemas tradicionales.



- Detecta oportunidades de negocio para la organización, desarrollando nuevos productos o servicios y actualizando los actuales.
- Estimula a toda la organización a desarrollar enfoques innovadores y propuestas creativas utilizando técnicas para generar ideas.
- Busca y propone alternativas originales para solucionar problemas y se arriesga a romper

Por favor, justifica tu valoración, exponiendo los ejemplos o situaciones en las que pensaste al hacerlo:

TRABAJO EN EQUIPO

Capacidad de colaborar con otros, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar metas comunes. Implica tener empatía y generar y mantener un buen clima laboral.

Trabajo en equipo



- Pierde de vista el objetivo común y tiende a centrarse en sus tareas.
- Evita participar en iniciativas grupales.
- No suele compartir información con el resto de compañeros.
- No es un ejemplo para sus compañeros por su cooperación y buen trato.



- Prioriza sus tareas sobre los objetivos grupales.
- Es más productivo trabajando individualmente que en equipo.
- Informa a sus compañeros cuando se lo requieren.
- Cooperar con otros compañeros cuando sus superiores se lo solicitan.



- Se coordina con los compañeros para alcanzar el objetivo común del equipo.
- Fomenta la participación y aportación de ideas de todos los miembros del equipo.
- Mantiene a los demás informados de los temas que les afectan.
- Es un ejemplo por su cooperación y buen trato.



- Subordina intereses personales a objetivos grupales.
- Reconoce públicamente logros de las personas y resuelve conflictos en los equipos.
- Se ocupa de que la información se comparta a todos los niveles de la organización.
- Estimula la colaboración entre áreas y se ocupa de mantener un buen clima laboral.

Por favor, justifica tu valoración, exponiendo los ejemplos o situaciones en las que pensaste al hacerlo:

## LIDERAZGO

Capacidad para influir sobre los demás, guiándolos y motivándolos para la consecución de los objetivos marcados. Se relaciona con la toma de iniciativa, la capacidad para una adecuada gestión de personas y el desarrollo del talento del grupo.

### Liderazgo

- Le cuesta identificar objetivos a futuro por lo que carece de visión que poder trasladar al grupo.
- Utiliza medidas coercitivas de la autoridad para lograr los objetivos.
- Solicita que se ejecuten acciones de manera similar a cómo él/ella las hace sin permitir que los demás aporten sus puntos de vista.
- Se comunica en forma deficiente sin tener en cuenta el efecto que puede provocar en los demás.

- Reconoce los objetivos y se identifica con la visión, pero no logra involucrar a los demás de manera constante.
- Supervisa continuamente el desarrollo de las tareas, desconfiando de que sus seguidores la hagan sin tener a alguna autoridad cerca.
- Aunque trabaja en equipo y fomenta la participación del grupo no consigue hacer respetar sus puntos de vista.
- La comunicación que ejerce no logra los resultados esperados.

- Tiene claros los objetivos y tareas a cumplir y cómo deben hacerse, influenciando positivamente y motivando al equipo a que comparta su visión y logre su consecución.
- Influye en otros generando climas estables de trabajo.
- Reconoce los problemas o errores con honestidad y buscando soluciones.
- Educa y desarrolla, con respeto y reconocimiento de logros, integrando a todos por igual.

- Guía a colegas y subordinados, generando una cultura positiva y de apoyo, consiguiendo que el clima laboral sea de alta cooperación y de constante crecimiento personal y profesional.
- Reconoce implícita y explícitamente a sus compañeros el trabajo bien hecho.
- Pide opinión a sus seguidores y comparte las decisiones, responsabilizándose y aprendiendo de los errores.
- Ejerce autoridad si hay que corregir de manera drástica.
- Utiliza hábilmente los canales de comunicación para lograr las respuestas esperadas.

Por favor, justifica tu valoración, exponiendo los ejemplos o situaciones en las que pensaste al hacerlo:

ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Capacidad para identificar y entender los cambios en el entorno de la organización, transformando las debilidades en fortalezas e impulsar estas últimas mediante acciones.  
Capacidad para llevar a cabo las tareas y responsabilidades en un contexto variable.

Adaptación al cambio

- No comprende los cambios en el entorno.
- No propone acciones para transformar las áreas de mejora en fortalezas.
- Le resulta complicado interpretar los cambios y no identifica oportunidades.
- Su ritmo de trabajo se ve afectado en periodos de cambios en el entorno de la organización.

- Entiende los cambios en el entorno.
- Plantea acciones, en relación con sus tareas y responsabilidades, para transformar las áreas de mejora en fortalezas.
- Está atento a los cambios del entorno.
- Trabaja con el ritmo habitual en periodos de cambio en el entorno de la organización.

- Estimula en otros la capacidad para identificar los cambios en el entorno.
- Plantea acciones en su equipo para transformar las áreas de mejora en fortalezas.
- Comprende y aprovecha las oportunidades del entorno.
- Dirige su equipo de manera efectiva en periodos de cambio.

- Planifica la estrategia para estimular en otros la capacidad para identificar los cambios en el entorno.
- Desarrolla planes de acción para transformar las áreas de mejora de la organización en fortalezas.
- Localiza y aprovecha las oportunidades del entorno.
- Dirige a la organización de manera efectiva en periodos de cambio.

Por favor, justifica tu valoración, exponiendo los ejemplos o situaciones en las que pensaste al hacerlo:

Capacidad para ir más allá de su responsabilidad específica y cotidiana obteniendo, procesando y asimilando nuevos conocimientos y competencias para lograr mayores niveles de desempeño. Relacionado con la consideración del conocimiento como un activo decisivo para la competitividad.

## Aprendizaje



- No muestra interés por ampliar conocimientos.
- Apenas comparte información o conocimientos.
- Se muestra reticente a asumir nuevas tareas que impliquen salir de su área de confort.
- Considera los errores como fracasos sin aprender de ellos.



- Amplia sus conocimientos pero tienen que proporcionárselo otros.
- Comparte información o conocimientos cuando se lo requieren.
- Necesita apoyo constante cuando debe asumir nuevas tareas.
- Aprende de la experiencia pero le cuesta superar los fracasos.



- Amplia constantemente conocimientos técnicos y metodologías de su especialidad.
- Tiene una actitud constante de intercambio de conocimientos e información con los miembros de su equipo.
- Muestra entusiasmo por asumir nuevas responsabilidades y retos profesionales.
- Toma errores y fracasos como una oportunidad para el aprendizaje y la mejora continua.



- Amplia constantemente conocimientos de su especialidad y de otras de áreas.
- Tiene una actitud constante de intercambio de conocimientos e información con todos las áreas de la organización.
- Lidera nuevas tareas aunque suponga asumir riesgos.
- Pone en marcha iniciativas para que todas las áreas compartan su aprendizaje sobre errores y fracasos fomentando la mejora continua.

Por favor, justifica tu valoración, exponiendo los ejemplos o situaciones en las que pensaste al hacerlo:

## SÍNTESIS DE LA REVISIÓN

Espacio para las reflexiones finales sobre la revisión

**Indica los principales comportamientos a preservar**

**Indica los principales comportamientos a potenciar**

---

## COMENTARIOS CLIENTE INTERNO

**Percepción del cliente interno sobre el/la colaborador/a**

**Indica los principales comportamientos a preservar**

**Indica los principales comportamientos a potenciar**