



**artesanías  
de colombia**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**Evaluación de Desempeño y Medición de  
Competencias 2016**



# Resultados Generales

COMPETENCIAS GENERAL	TOTAL GENERAL
<i>Compromiso</i>	105%
<i>Orientación al servicio</i>	103%
<i>Trabajo en Equipo</i>	105%
<b>Institucionales</b>	<b>104%</b>
<i>Análisis de Problemas</i>	105%
<i>Capacidad de gestión</i>	104%
<i>Capacidad de Planificación y Organización</i>	105%
<i>Liderazgo</i>	105%
<i>Orientación a los Procesos y Flujos de trabajo</i>	107%
<i>Orientación al Cambio</i>	105%
<i>Orientación al Cliente Interno y Externo</i>	105%
<i>Pensamiento Estratégico</i>	107%
<i>Sentido de la urgencia</i>	104%
<b>Específicas</b>	<b>105%</b>
<b>EVALUACION DE COMPETENCIAS GENERAL</b>	<b>105%</b>
<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO GENERAL</b>	<b>98%</b>

Lectura de Escala	
Desempeño Excelente	112% a 120%
Desempeño Alto	101% a 111%
Desempeño Satisfactorio	81% a 100%
Desempeño Susceptible a mejorar	66% a 80%
Desempeño Deficiente	20% a 65%

En general la **evaluación de competencias** es de 105% es decir que está en un nivel de **desempeño Alto**, así mismo se clasifican la totalidad de las competencias .

Con respecto a la **evaluación de desempeño** encontramos que es de 98% está en un nivel de **desempeño Satisfactorio**

**Evaluación de Desempeño y Medición de  
Competencias 2016**

**INFORME POR AREA**

# Competencias por Área

Lectura de Escala	
Desempeño Excelente	112% a 120%
Desempeño Alto	101% a 111%
Desempeño Satisfactorio	81% a 100%
Desempeño Suceptible a mejorar	66% a 80%
Desempeño Deficiente	20% a 65%

COMPETENCIAS POR AREA	OFICINA CONTROL INTERNO	OFICINA DE PLANEACION	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBG. PROMOCIÓN Y GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES	SUBG. DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ARTESANAL
<i>Compromiso</i>	113%	111%	101%	105%	105%
<i>Orientación al servicio</i>	111%	111%	99%	103%	102%
<i>Trabajo en Equipo</i>	114%	111%	101%	104%	105%
<b>Institucionales</b>	<b>113%</b>	<b>111%</b>	<b>100%</b>	<b>104%</b>	<b>104%</b>
<i>Análisis de Problemas</i>	116%	106%	105%	105%	105%
<i>Capacidad de gestión</i>	110%	114%	101%	103%	101%
<i>Capacidad de Planificación y Organización</i>	116%	107%	104%	105%	105%
<i>Liderazgo</i>		110%	96%	105%	105%
<i>Orientación a los Procesos y Flujos de trabajo</i>	115%	114%	104%	106%	107%
<i>Orientación al Cambio</i>		111%	95%	108%	106%
<i>Orientación al Cliente Interno y Externo</i>	116%	107%	101%	105%	105%
<i>Pensamiento Estratégico</i>		112%	96%	107%	107%
<i>Sentido de la urgencia</i>	115%	114%	101%	105%	102%
<b>Específicas</b>	<b>115%</b>	<b>111%</b>	<b>100%</b>	<b>105%</b>	<b>105%</b>
<b>General</b>	<b>114%</b>	<b>111%</b>	<b>100%</b>	<b>105%</b>	<b>104%</b>

# Informe Por Área

---

## OFICINA CONTROL INTERNO

Para la comprensión de estos resultados es importante aclarar que se generan a partir de las competencias institucionales que son comunes para todos y las específicas del perfil TECNICO y PROFESIONAL, por esta razón se muestran ocho competencias.

Al analizar los resultados de la OFICINA CONTROL INTERNO se encuentra que el total del área está en un nivel de **desempeño excelente**.

Las competencias **Compromiso, Trabajo en Equipo, Análisis de Problemas, Capacidad de Planificación y Organización, Orientación a los Procesos y Flujos de Trabajo y Orientación al Cliente Interno y Externo** se ubican en un nivel de desempeño excelente y las competencias **Orientación al Servicio y Capacidad de Gestión** en un nivel de desempeño alto encontrándose en la primera el comportamiento "Mejora el procedimiento habitual de realizar la tarea" en un desempeño satisfactorio; para modificarlo el grupo puede hacer una evaluación profunda de los procedimientos a cargo para identificar fallas, demoras y reprocesos que impactan el resultado final y con base en esta información proponer y poner en marcha cambios substanciales.

# Informe Por Área

## OFICINA DE PLANEACION

Para la comprensión de estos resultados es importante aclarar que se generan a partir de las competencias institucionales que son comunes para todos y las específicas del perfil TECNICO, PROFESIONAL y PROFESIONAL ESPECIALIZADO, por esta razón se muestran doce competencias.

Al analizar los resultados de la OFICINA DE PLANEACION se encuentra que el total del área esta en un nivel de **desempeño alto**.

Las competencias **Capacidad de Gestión, Orientación a los Procesos y Flujos de Trabajo, Pensamiento Estratégico y Sentido de la Urgencia** se encuentran en un nivel de desempeño excelente y las competencias **Compromiso, Orientación al Servicio, Trabajo en Equipo, Análisis de Problemas, Capacidad de Planificación y Organización, Liderazgo, Orientación al Cambio y Orientación al Cliente Interno y Externo** se ubican en un nivel de desempeño alto.

Es de resaltar que los comportamientos asociados a las competencias del perfil TECNICO en su mayoría se encuentran en un nivel de desempeño excelente mientras que los perfiles PROFESIONAL Y PROFESIONAL ESPECIALIZADO están puntuando en muchos comportamientos en un nivel alto.

Valdría la pena que estos últimos apalancados en su potencial, conocimiento y experiencia exploten al máximos sus capacidades para que el desempeño del área pueda llegar a un nivel de excelencia.

# Informe Por Área

---

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Para la comprensión de estos resultados es importante aclarar que se generan a partir de las competencias institucionales que son comunes para todos y las específicas del perfil TECNICO, PROFESIONAL y PROFESIONAL ESPECIALIZADO, por esta razón se muestran doce competencias.

Al analizar los resultados de la SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA se encuentra que el total del área está en un nivel de **desempeño satisfactorio**.

Las competencias **Compromiso, Análisis de Problemas, Capacidad de Gestión, Capacidad de Planificación y Organización, Orientación a los Procesos y Flujos de Trabajo, Orientación al Cliente Interno y Externo y Sentido de la Urgencia** se encuentran en un nivel de desempeño alto y las demás competencias se encuentran en un nivel de desempeño satisfactorio.

**En Orientación al Servicio** ofrecer un buen servicio no es solamente hacer lo que corresponde se relaciona también con ir mas allá de la propia gestión y proporcionar a los otros conocimiento, experiencia y entrenamiento que enriquezca el trabajo, reconozca e impulse la actitud positiva hacia la mejora continua, use indicadores que evalúen realmente la calidad y mejoren los procedimientos y los hagan cada vez mas eficientes.

# Informe Por Área

---

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

En **Trabajo en Equipo** el perfil PROFESIONAL ESPECIALIZADO es quien tiene la gran tarea de colaborar y cooperar con los demás, en la consecución de una meta común, subordinando los intereses personales a los intereses del equipo, así lograrán una participación más activa de sus colaboradores.

De igual forma en **Liderazgo** es fundamental que las cabezas tengan claridad absoluta sobre los objetivos que persigue la institución, conozcan donde están las fortalezas y debilidades de sus colaboradores, brinden acompañamiento y generen espacios formales y no formales de feedback y con esto se conviertan en un modelo a seguir y transmitan credibilidad.

En **Orientación al Cambio**, competencia propia del perfil PROFESIONAL ESPECIALIZADO, la jefatura es eje fundamental de cualquier proceso de transformación por esta razón es muy importante que en estos momentos muestren una actitud abierta al aprendizaje, sean conscientes de que la misma genera crecimiento y desarrollo y resalten frente a su grupo los aspectos positivos logrando que se movilice hacia el nuevo esquema.

Finalmente, en la misma línea en **Pensamiento Estratégico** deben ganar habilidad para identificar las variables claves y la relación entre eventos y procedimientos de las situaciones que enfrentan, equilibrar más la calidad y rapidez de sus análisis, identificar las relaciones entre áreas e instituciones, anticiparse a posibles obstáculos y generar planes de contingencia.

# Informe Por Área

---

## SUBGERENCIA PROMOCION Y GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES

Para la comprensión de estos resultados es importante aclarar que se generan a partir de las competencias institucionales que son comunes para todos y las específicas del perfil TECNICO, PROFESIONAL y PROFESIONAL ESPECIALIZADO, por esta razón se muestran doce competencias.

Al analizar los resultados de la SUBGERENCIA PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES se encuentra que el total del área está en un nivel de **desempeño alto**.

Existen oportunidades de mejora en: **Compromiso** el perfil de PROFESIONAL ESPECIALIZADO debe mejorar en el diseño e implementación de herramientas de seguimiento y control asegurando que se puedan tomar acciones correctivas antes de llegar al resultado final y el perfil de TECNICO procurar buscar la retroalimentación de sus superiores y pares para mejorar su gestión.

En **Orientación al Servicio** el perfil de TECNICO requiere estar revisando periódicamente la forma como está llevando a cabo el trabajo de manera que pueda detectar oportunidades de mejora y generar acciones encaminadas a optimizar los procesos.

# Informe Por Área

---

## SUBGERENCIA PROMOCION Y GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES

En **Trabajo en Equipo** los PROFESIONALES ESPECIALIZADOS deben buscar estrategias de trabajo colectivo de mayor eficiencia y actuar como mediadores en momentos de crisis generando soluciones de beneficio para las partes.

Finalmente, en **Capacidad de Gestión** el perfil TECNICO es importante que ponga en marcha con rapidez las sugerencias que hacen sus jefes y pares sobre su trabajo.

# Informe Por Área

---

## **SUBGERENCIA DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ARTESANAL**

Para la comprensión de estos resultados es importante aclarar que se generan a partir de las competencias institucionales que son comunes para todos y las específicas del perfil TECNICO, PROFESIONAL y PROFESIONAL ESPECIALIZADO, por esta razón se muestran doce competencias.

Al analizar los resultados de la SUBGERENCIA DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ARTESANAL se encuentra que el total del área esta en un nivel de **desempeño alto**.

En **Compromiso** se observa que el perfil TECNICO puede aprovechar mejor su potencial y generar ideas novedosas y viables que apunten a la mejora de procesos.

En **Orientación al Servicio** es importante que los PROFESIONALES estructuren indicadores mucho más sólidos con los que puedan medir efectivamente los resultados de su gestión y el perfil TECNICO debe tomar conciencia de que ofrecer un buen servicio es ir mas allá de la propia gestión y proporcionar a los otros conocimiento, experiencia y entrenamiento que enriquezca el trabajo, reconocer e impulsar la actitud positiva hacia la mejora continua, usar indicadores que evalúen realmente la calidad y mejoren los procedimientos para que sean cada vez mas eficientes.

# Informe Por Área

---

## SUBGERENCIA DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ARTESANAL

En **Trabajo en Equipo** el perfil PROFESIONAL necesita que sus aportes dentro del grupo realmente agreguen valor y desarrollar la habilidad para motivar a otros y servir como mediador para que se llegue a una solución que beneficie a las partes.

En **Capacidad de Gestión** competencia asociada al perfil TECNICO desarrollar más la habilidad para detectar aquellas oportunidades que ofrece el medio y aprovecharlas al máximo en el momento justo en pro de la gestión de su área. Finalmente, en el mismo perfil en **Sentido de la Urgencia** mantener un ritmo constante de trabajo y no desistir ante situaciones cambiantes o de emergencia.

# **Evaluación de Desempeño y Medición de Competencias 2016**

## **INFORME POR PERFIL**

# Competencias por Perfil

COMPETENCIAS POR PERFIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	PROFESIONAL	TECNICO
<i>Compromiso</i>	107%	106%	104%
<i>Orientación al servicio</i>	104%	104%	101%
<i>Trabajo en Equipo</i>	105%	105%	105%
<b>Institucionales</b>	<b>105%</b>	<b>105%</b>	<b>103%</b>
<i>Análisis de Problemas</i>		106%	
<i>Capacidad de gestión</i>			103%
<i>Capacidad de Planificación y Organización</i>		105%	
<i>Liderazgo</i>	104%		
<i>Orientación a los Procesos y Flujos de trabajo</i>			107%
<i>Orientación al Cambio</i>	106%		
<i>Orientación al Cliente Interno y Externo</i>		105%	
<i>Pensamiento Estratégico</i>	107%		
<i>Sentido de la urgencia</i>			105%
<b>Específicas</b>	<b>106%</b>	<b>105%</b>	<b>105%</b>
<b>EVALUACION DE COMPETENCIAS POR PERFIL</b>	<b>106%</b>	<b>105%</b>	<b>104%</b>

Lectura de Escala	
Desempeño Excelente	112% a 120%
Desempeño Alto	101% a 111%
Desempeño Satisfactorio	81% a 100%
Desempeño Susceptible a mejorar	66% a 80%
Desempeño Deficiente	20% a 65%

# Informe Por Perfil

---

## PROFESIONAL ESPECIALIZADO

En la familia de cargo PROFESIONAL ESPECIALIZADO se observa que el puntaje general se ubica en un nivel de **desempeño alto**, encontrándose las competencias institucionales y las específicas en el mismo nivel.

Aprovechando que este perfil agrupa los líderes de la Institución es importante que se apalanquen en sus conocimientos, potencial y experiencia para que intercambien las mejores prácticas que se pueden implementar en cada área con lo que aumentarán el desempeño general y al mismo tiempo se convertirán en un modelo de actuación para la base de la Institución.

# Informe Por Perfil

---

## PROFESIONAL

En la familia de cargo PROFESIONAL se observa que el puntaje general se ubica en un nivel de **desempeño alto**, encontrándose las competencias institucionales y las específicas en el mismo nivel.

Lo anterior no excluye que existan oportunidades de mejora, sin embargo, es el mismo grupo quien debe esforzarse por aprovechar el potencial de las personas que lo conforman y generar acciones que lo lleven a pasar a un nivel de desempeño excelente.

# Informe Por Perfil

---

## TECNICO

En la familia de cargo TECNICO se observa que el puntaje general se ubica en un nivel de **desempeño alto**.

No obstante, después de analizarlos detenidamente se detecta que en dos de las competencias específicas existen oportunidades de mejora.

En **Compromiso** es importante que se generen espacios formales y no formales de retroalimentación que permitan hacer una revisión con los jefes y con los pares sobre el cumplimiento de los objetivos y la actitud en general del grupo y a partir de esto se podrán introducir cambios y/o mejoras que conduzcan a un aumento significativo de la calidad de la Institución.

En **Orientación al Servicio** el grupo de técnicos puede generar un mecanismo efectivo con el que se puedan identificar las fallas, se apliquen correctivos y se desarrollen planes para incrementar la calidad; por otra parte, realizar evaluaciones objetivas de los procedimientos existentes en busca de optimizarlos y evitar que se generen reprocesos que afectan el resultado final. En las demás competencias su nivel de desempeño es alto.

# **Evaluación de Desempeño y Medición de Competencias 2016**

## **INFORME POR INDIVIDUO**