

NOTA: La evaluación se realiza cada 2 años y en 2020 en el último cuatrimestre, se realiza la nueva evaluación.

# Estudio Desempeño Organizacional 360°



Aeropuerto intercontinental de  
Querétaro

Agosto 2018

## Metodología

95 personas evaluadas\*

91 Entrevistados

4  
Áreas

8  
Dirección  
General

17  
Coordinación  
Administrativa

2  
Dirección  
Comercial

64  
Administración  
Aeroportuaria

Se conserva el anonimato de los evaluadores al 100%.

**FULANO PÉREZ**

Puesto: CHOFER GENERAL  
Área: OPERACIONES

Autoevaluación	Tú promedias	Promedio de tu Área	Promedio AQI
10	6	8.3	8.4

**¿Cómo definen tus responsabilidades?**

- Realizar el traslado de las personas asignadas del área de origen al punto de destino.
- Planear las rutas a seguir para cumplir los horarios de estas personas.
- Llevar y traer a las personas a tiempo y en forma, anotar los datos en minuta de viaje.
- Transportar únicamente a personas del área y verificar que el automóvil este al 100%.

**¿Qué esperan de ti?**

- Buena conducción lo cual sucede.
- Espero más amabilidad de la que me ha proporcionado al momento.
- Conocimiento sobre las rutas y horarios de tráfico.

**¿Cómo perciben tu desempeño?**

**¿Qué estás haciendo bien?**

- Conducir, de hecho, es muy buen conductor.
- Cuidar su unidad.

**Áreas de Oportunidad**

- No es nada amable.
- Es algo grosero.
- Parece estar enojado o tiene mal carácter.
- Su ropa y aspecto no es formal.

**Fortalezas**

- Tiene experiencia en su puesto
- Sabe resolver situaciones de tráfico y conducción.
- Sabe arreglar el auto en una emergencia.

**¿Qué te aconsejan?**

- Cumple con su labor, pero podría sonreír más a menudo, tratar bien a la gente, podría ofender a alguien, a la persona equivocada.
- Debería buscar capacitación sobre servicio al cliente quiere una promoción a futuro o crecer en la organización.

Página 1

Nombre del colaborador evaluado

Puesto y área del Colaborador

Promedio de la organización

Promedio del área del colaborador evaluado

Cómo define el evaluado su labor y cómo la ven los demás

Lo que esperan de la persona de acuerdo al puesto de quién evalúa en relación con el evaluado

Percepción del desempeño de acuerdo a lo que hace bien, sus áreas de oportunidad y fortalezas y el mejor consejo que le darían a esta persona.

Auto-calificación del colaborador

Promedio obtenido de todos los que lo evaluaron exceptuando su auto calificación, **sólo disponible para el colaborador.**



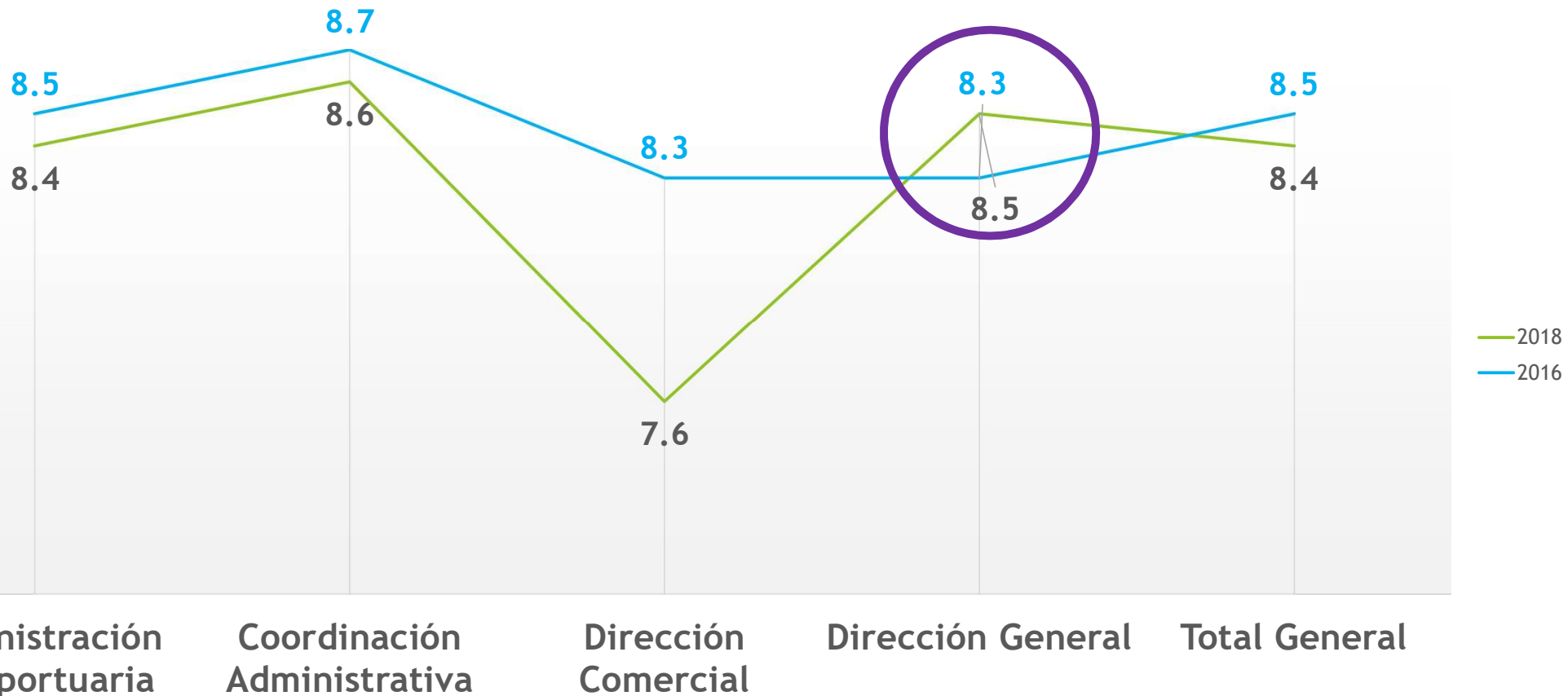
Las calificaciones son del color que corresponde al código NPS

# Resultados

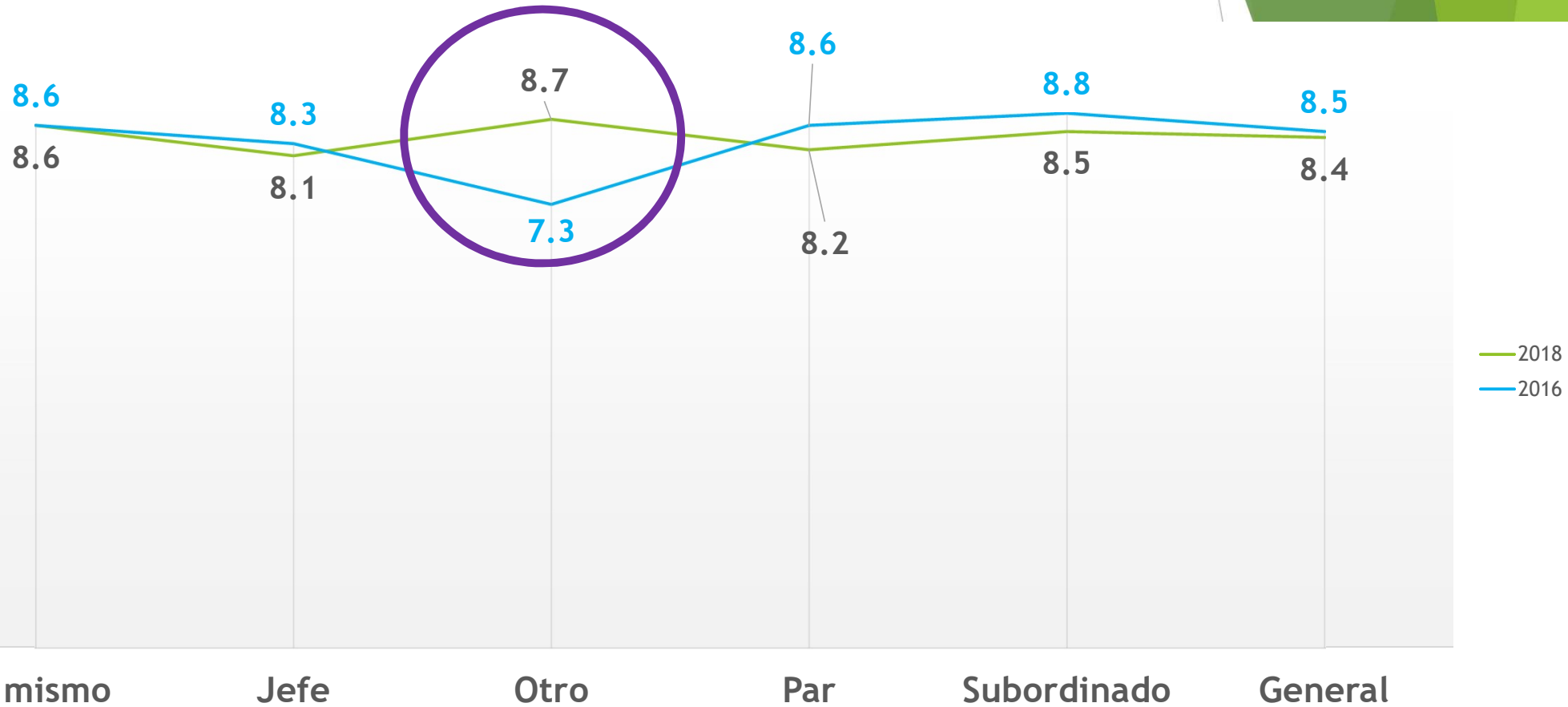
Estudio Desempeño Organizacional 360°



## Resultados 2018(Ago.) vs 2016 (Nov) por área



## Resultados 2018(Ago.) vs 2016 (Nov) por rango



## Como califican cada rango según su área

	Jefe	Otro	Par	Subordinado
Administración Aeroportuaria	! 7.9	✓ 8.9	! 8.2	! 8.3
Coordinación Administrativa	✓ 8.7	! 8.2	! 8.1	✓ 8.9
Dirección Comercial			! 7.8	✓ 9
Dirección General	! 8.3	✗ 7.1	✓ 8.7	✓ 8.8
Total general	! 8.1	✓ 8.7	! 8.2	✓ 8.5

# Profundizando en las áreas de oportunidad

Con perspectiva a cursos, talleres, y capacitaciones.







Áreas de  
oportunidad  
de todo AIQ

## Áreas de oportunidad por Área

