



EMPRESA: GENERATRUST

CONTENIDO DEL REPORTE

GUIA PARA EL MEJOR APROVECHAMIENTO DE ESTE REPORTE

1.- RESULTADO GENERAL

- RESULTADOS POR CATEGORIA

2.- COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES Ó PREGUNTAS

- RESULTADOS POR PREGUNTAS

3.- PREGUNTAS CON PROMEDIO MÁS ALTO Y PROMEDIO MAS BAJO, DE LOS EVALUADORES

4.- DETALLE FODA SEGÚN LOS ENCUESTADOS:

- FORTALEZAS
- OPORTUNIDADES
- DEBILIDADES
- AMENAZAS

GUIA PARA EL MEJOR APROVECHAMIENTO DE ESTE REPORTE

Esta sección le ayudará a observar de una forma resumida y gráfica la retroalimentación que el personal que proporcionó a la empresa.

Hay que tener presente en todo momento que el Clima Organizacional es el modelador del comportamiento humano en la empresa. También evidencia las falencias en el clima de trabajo ocasionadas por diversos aspectos que van desde la disponibilidad de recursos físicos hasta el estilo de dirección.

Escala de Calificación.- La escala es de 1 a 6 y los resultados que usted apreciará se ven reflejados en un promedio general. Se ha utilizado el sistema internacional de codificación de colores del semáforo para destacar los datos según las siguientes categorías:

	Favorable	Rango de puntaje entre 3,3331 y 5.
	Requiere atención	Rango de puntaje entre 1,6666 y 3,3330.
	Clara oportunidad	Rango de puntaje entre 1 y 1,6665.
	NO SE	NO SE

El Informe general nos muestra un cuadro en el cual podemos ver el promedio de cada una de las categorías evaluadas, este puntaje va de acuerdo a las calificaciones dadas por cada uno de los evaluadores, así mismo encontraremos una columna donde nos muestra el promedio general, el número de encuestas programadas y el número de encuestas contestadas.

De igual forma encontraremos los cuadros que muestran cada una de las categorías evaluadas con sus respectivas preguntas, mostrando el puntaje que los evaluadores le han puesto a cada una de ellas.

A manera de resumen se pueden observar las 10 preguntas con puntaje más alto y las 10 preguntas con puntajes más bajos.

Adicionalmente se muestran los comentarios escritos por cada uno de los evaluadores en forma de análisis FODA "Fortalezas, Oportunidades de Mejora, Debilidades y Amenazas".

Finalmente, nuestro sistema informático permite elaborar el plan de acción para gestionar su Diagnostico de Clima Laboral en base a la selección de temas/preguntas que considere de mayor urgencia y/o prioridad para lo cual se recomienda segmentar los resultados a fin de asignar las acciones apropiadas según las características demográficas.

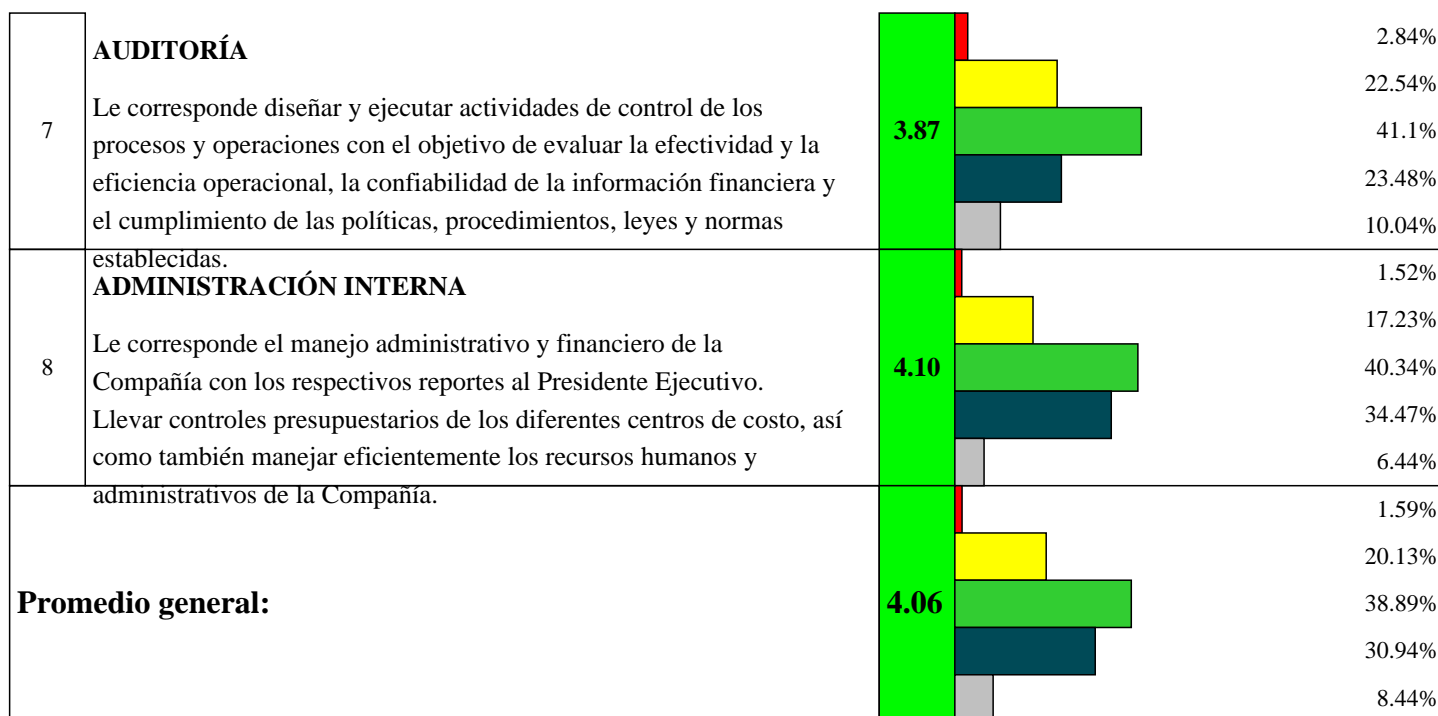
En caso de requerir asistencia adicional por favor no dude en contactarnos.

Todos

REPORTE DE RESULTADOS

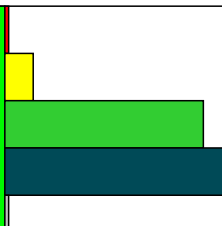
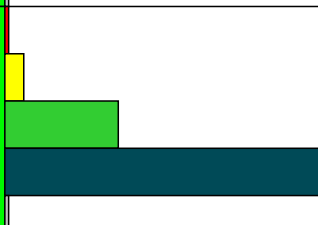
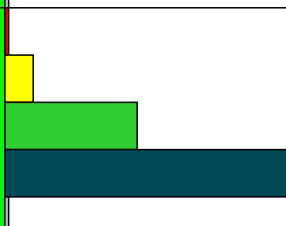
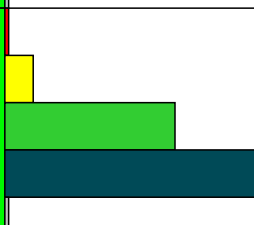
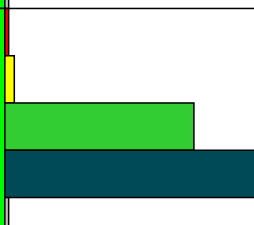
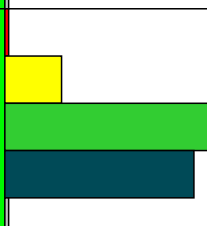
RESULTADOS POR CATEGORIA

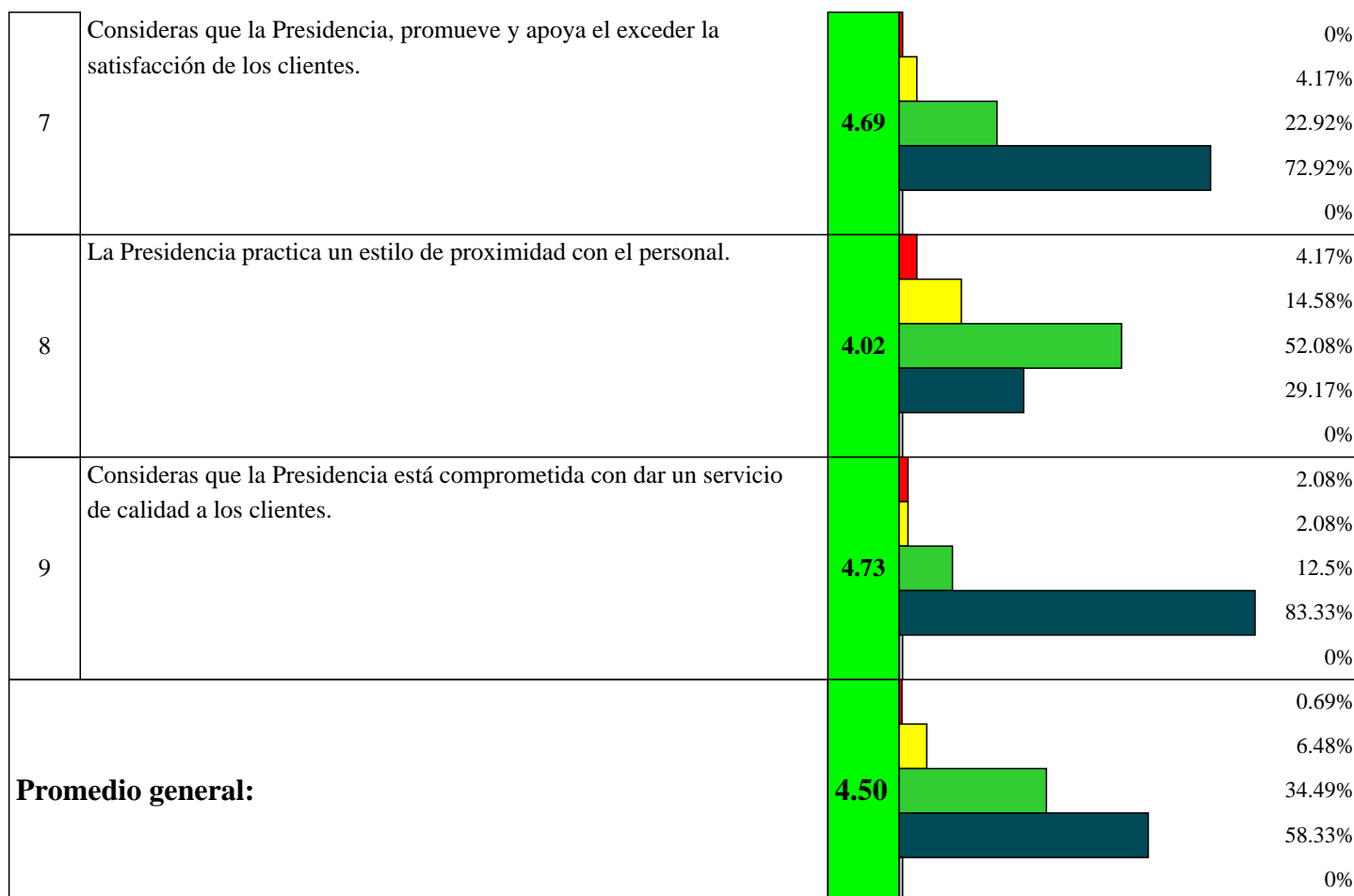
Factores			
1	PRESIDENCIA A más de las responsabilidades implícitas señaladas en el estatuto para quien ostente el cargo de Presidente Ejecutivo, su titular y quienes trabajen como apoyo de este, tienen a su cargo la planificación estratégica, la administración general, el control y supervisión de	4.50	0.69% 6.48% 34.49% 58.33% 0%
2	LEGAL las gestiones que desarrollen las otras áreas o departamentos, así como la implementación y supervisión de esquemas de control interno y la coordinación administrativa de sistemas y tecnología. Responsable de asesorar jurídicamente en los asuntos relacionados con la compañía, la instrumentación, administración y liquidación de los Negocios Fiduciarios, etc.	3.96	1.27% 20.14% 39% 24.88% 14.7%
3	SISTEMAS Responsable de facilitar el asesoramiento tecnológico a través del análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas, así como, el cuidado y mantenimiento de los equipos (hardware), sistemas (software) y redes de comunicación de la Compañía.	3.88	3.13% 27.2% 37.04% 29.86% 2.78%
4	NEGOCIOS FIDUCIARIOS Responsables de las tareas de comercialización de los servicios y productos de la Compañía y la administración de los Negocios Fiduciarios y de Titularización.	3.92	1.3% 24.74% 38.09% 25.26% 10.61%
5	CUMPLIMIENTO Le corresponde dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos en las Bolsas de Valores, Casas de Valores y Administradoras de Fondos y	4.04	1.25% 16.53% 46.39% 26.81% 9.03%
6	IMPUESTOS Y CONTABILIDAD Fideicomisos. Le corresponde el manejo contable y financiero de la empresa, procurando la buena aplicación de las normas contables vigentes.	4.19	1.04% 15.91% 36.36% 38.64% 8.05%



REPORTE DE RESULTADOS

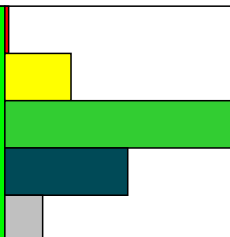
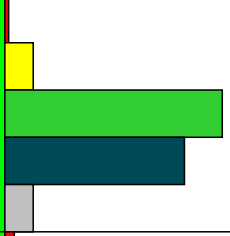
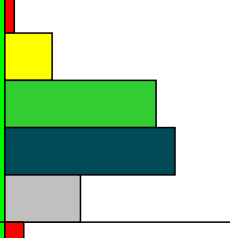
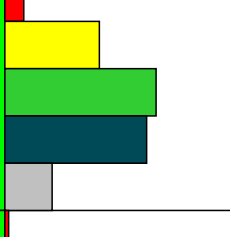
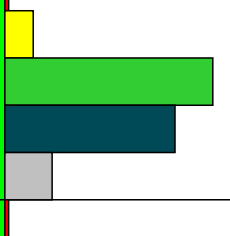
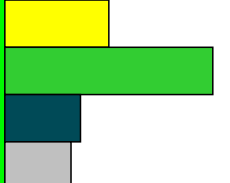
RESULTADOS POR TEMAS

PRESIDENCIA				
1	La Presidencia es efectiva en cuanto a la solución y atención de requerimientos y asuntos en general.	4.44		0% 6.25% 43.75% 50% 0%
2	La Presidencia de la empresa muestra interés por la integridad y los valores éticos de los empleados.	4.67		0% 4.17% 25% 70.83% 0%
3	La Presidencia de la empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores	4.58		0% 6.25% 29.17% 64.58% 0%
4	La Presidencia de la empresa establece claras directrices y objetivos para toda la empresa.	4.50		0% 6.25% 37.5% 56.25% 0%
5	La Presidencia de la empresa establece prioridades en línea con la estrategia de la empresa.	4.54		0% 2.08% 41.67% 56.25% 0%
6	La Presidencia de la empresa procura proporcionar los recursos necesarios para que los diferentes departamentos y áreas de la empresa funcionen eficazmente.	4.29		0% 12.5% 45.83% 41.67% 0%



REPORTE DE RESULTADOS

RESULTADOS POR TEMAS

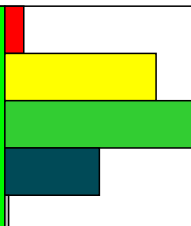
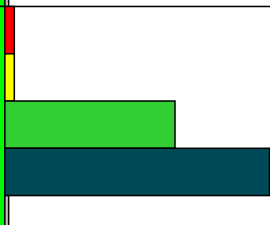
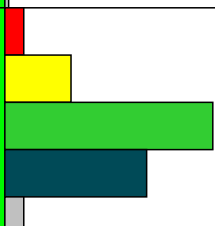
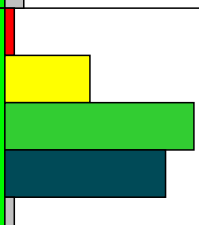
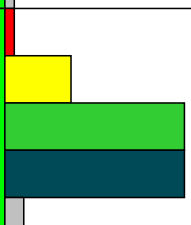
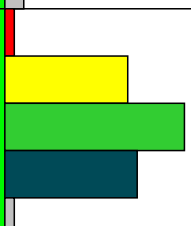
LEGAL				
1	El Dpto. Legal es efectivo en cuanto a la solución y atención de requerimientos y asuntos en general.	4.09		0% 14.58% 50% 27.08% 8.33%
2	Los miembros del Departamento Legal atienden con cortesía a sus usuarios.	4.36		0% 6.25% 47.92% 39.58% 6.25%
3	El Dpto. Legal respeta los procedimientos de las otras áreas al momento de hacer sus requerimientos.	4.25		2.08% 10.42% 33.33% 37.5% 16.67%
4	El Dpto. Legal comunica oportunamente los cambios en la normativa del negocio fiduciario y de otras disposiciones relacionadas o que afecten al negocio.	3.88		4.17% 20.83% 33.33% 31.25% 10.42%
5	Los miembros del Departamento Legal cumplen con los estándares que las normativas de la actividad fiduciaria demandan.	4.35		0% 6.25% 45.83% 37.5% 10.42%
6	Los miembros del Departamento Legal buscan exceder la satisfacción de sus clientes internos y externos.	3.88		0% 22.92% 45.83% 16.67% 14.58%

7	El Dpto. Legal solicita información, documentación y los antecedentes suficientes para atender requerimientos, consultas y asesorar apropiadamente.	4.29	0%	8.33%	41.67%	35.42%	14.58%
8	Los procedimientos del Departamento Legal son suficientes, claros y eficaces para atender los requerimientos.	4.07	0%	18.75%	41.67%	29.17%	10.42%
9	Los miembros del Departamento Legal están adecuadamente preparados para atender profesionalmente los requerimientos de los clientes.	4.37	0%	10.42%	33.33%	45.83%	10.42%
10	Los miembros del Departamento Legal comparten el sentido de urgencia de los usuarios.	3.82	0%	31.25%	39.58%	20.83%	8.33%
11	Los tiempos de respuesta del Dpto. Legal, a requerimientos y consultas son apropiados.	3.72	0%	35.42%	35.42%	18.75%	10.42%
12	El Dpto. Legal cumple con la planificación y tiempos de entrega.	3.39	2.08%	41.67%	33.33%	8.33%	14.58%
13	El Dpto. Legal cumple con el seguimiento adecuado en los temas cuya ejecución es de mediano y largo plazo.	3.62	4.17%	25%	35.42%	12.5%	22.92%
14	Existe orden en el trabajo, archivo y - en general - en la ejecución de los temas a cargo del Departamento Legal.	3.89	0%	20.83%	35.42%	16.67%	27.08%

15	El Dpto. Legal cumple los tiempos de entrega, no hay atrasos y se cumplen las fechas prometidas.	3.18	6.25%	41.67%	27.08%	4.17%	20.83%
16	El Departamento Legal ha estado a la altura de las necesidades de la Empresa y cambios que ésta requiere.	4.05	0%	12.5%	52.08%	20.83%	14.58%
17	El Departamento Legal capacita adecuadamente al Personal, sea cuando ingresa alguien nuevo o en la formación permanente.	3.81	2.08%	22.92%	33.33%	16.67%	25%
18	Los miembros del Departamento Legal, exhiben actitud de cambio y aceptan favorablemente nuevos procesos y formas de trabajo.	4.10	2.08%	12.5%	37.5%	29.17%	18.75%
Promedio general:		3.95	1.27%	20.14%	39%	24.88%	14.7%

REPORTE DE RESULTADOS

RESULTADOS POR TEMAS

SISTEMAS				
1	La solución y atención de requerimientos y asuntos en general que da el Personal de Sistemas a los usuarios es eficaz y rápida.	3.69		4.17% 33.33% 41.67% 20.83% 0%
2	En el Dpto. de Sistemas atienden a sus usuarios con cortesía.	4.50		2.08% 2.08% 37.5% 58.33% 0%
3	El Dpto. de Sistemas tiene procedimientos claros y eficaces para atender los requerimientos de servicio.	4.02		4.17% 14.58% 45.83% 31.25% 4.17%
4	El Dpto. de Sistemas solicita información adecuada y oportunamente a sus clientes internos, para poder solventar efectivamente sus requerimientos de servicio y/o asesorar apropiadamente.	4.09		2.08% 18.75% 41.67% 35.42% 2.08%
5	El Dpto. de Sistemas respeta los procedimientos de las otras áreas de la empresa, cuando les hace requerimientos.	4.20		2.08% 14.58% 39.58% 39.58% 4.17%
6	El Dpto. de Sistemas dispone de software y equipos tecnológicos adecuados a las necesidades de la empresa.	3.91		2.08% 27.08% 39.58% 29.17% 2.08%

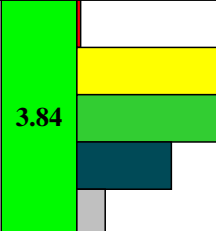
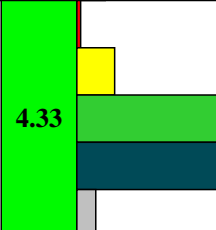
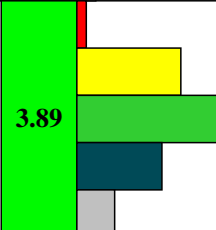
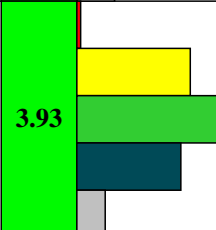
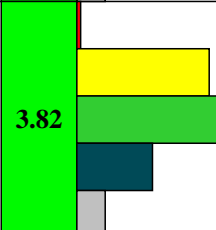
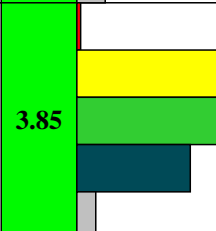
7	El Dpto. de Sistemas ha desarrolla programas o aplicaciones que buscan anticiparse a las necesidades de sus clientes.	3.75	4.17%	33.33%	37.5%	25%	0%
8	El Dpto. de Sistemas, busca exceder la satisfacción de sus clientes.	3.85	2.08%	31.25%	37.5%	25%	4.17%
9	En el Dpto. de Sistemas entienden las necesidades de sus clientes internos.	3.85	4.17%	25%	47.92%	22.92%	0%
10	Los tiempos de respuesta a requerimientos son apropiados.	3.54	2.08%	43.75%	33.33%	20.83%	0%
11	El Personal del Dpto. de Sistemas entiende y comparte el sentido de urgencia de los usuarios.	3.71	4.17%	33.33%	37.5%	25%	0%
12	El Personal ha respondido al nivel de las expectativas de los Usuarios en la prestación del servicio interno.	3.85	4.17%	29.17%	33.33%	31.25%	2.08%
13	El Personal ha estado a la altura de las necesidades tecnológicas de la Empresa.	4.02	2.08%	29.17%	27.08%	39.58%	2.08%
14	El Personal del Dpto. de Sistemas ha cumplido con proveer la última tecnología a los usuarios.	3.78	0%	39.58%	22.92%	33.33%	4.17%

(C) 2010. Alto Desempeño Cía. Ltda.

15	El Personal del Dpto. de Sistemas ha sido proactivo presentando propuestas de vanguardia.	3.71	4.17%	31.25%	35.42%	22.92%	6.25%
16	El Personal del Dpto. de Sistemas no se limita a reaccionar en función de solicitudes o necesidades que se van presentando.	3.95	2.08%	25%	35.42%	27.08%	10.42%
17	El Personal del Dpto. de Sistemas se ha preocupado de prepararse y actualizarse y trasladar a la Empresa ese conocimiento.	3.91	4.17%	22.92%	35.42%	29.17%	8.33%
18	El servicio que brinda el Dpto. de Sistemas es ágil y eficiente (no es burocrático).	3.60	6.25%	35.42%	37.5%	20.83%	0%
Promedio general:		3.89	3.13%	27.2%	37.04%	29.86%	2.78%

REPORTE DE RESULTADOS

RESULTADOS POR TEMAS

NEGOCIOS FIDUCIARIOS				
1	El Depto. de Negocios Fiduciarios es efectivo en cuanto a la solución y atención de requerimientos y asuntos en general.	3.84		0% 31.25% 41.67% 20.83% 6.25%
2	El Personal del El Depto. de Negocios Fiduciarios atiende con cortesía.	4.33		0% 8.33% 45.83% 41.67% 4.17%
3	El Personal El Depto. de Negocios Fiduciarios atiende los requerimientos con agilidad y sentido de urgencia.	3.89		2.08% 22.92% 47.92% 18.75% 8.33%
4	El Depto. de Negocios Fiduciarios tiene procedimientos claros y eficaces para atender los requerimientos de servicio.	3.93		0% 25% 45.83% 22.92% 6.25%
5	El Personal del Depto. de Negocios Fiduciarios hace sus requerimientos con claridad y especificidad.	3.82		0% 29.17% 47.92% 16.67% 6.25%
6	El Personal del Depto. de Negocios Fiduciarios respeta los procedimientos de las otras áreas de la empresa, cuando les hace requerimientos.	3.85		0% 31.25% 39.58% 25% 4.17%

7	El Personal del Depto. de Negocios Fiduciarios coordina apropiada y eficazmente para la emisión de los diferentes documentos de trabajo y/o otros entregables a satisfacción del cliente.	3.91	0%	22.92%	52.08%	18.75%	6.25%
8	El Personal cumple las normas de calidad exigidas por la empresa, el mercado y los organismos de control estatal.	4.05	0%	18.75%	47.92%	25%	8.33%
9	Los integrantes del Depto. de Negocios Fiduciarios buscan exceder la satisfacción de sus clientes para lograr su fidelización.	4.18	0%	18.75%	35.42%	37.5%	8.33%
10	Existe actitud de servicio por parte de los Gerentes del Depto. de Negocios Fiduciarios.	4.33	0%	10.42%	39.58%	43.75%	6.25%
11	Existe actitud de servicio por parte de los Administradores del Depto. de Negocios Fiduciarios.	4.20	2.08%	14.58%	39.58%	39.58%	4.17%
12	Existe actitud de servicio por parte de los Asistentes del Depto. de Negocios Fiduciarios.	3.98	0%	25%	45.83%	25%	4.17%
13	Los Gerentes del Dpto. de Negocios Fiduciarios tienen conocimientos del negocio fiduciario suficientes como para orientar bien a los clientes.	4.43	0%	6.25%	39.58%	45.83%	8.33%
14	Los Administradores del Dpto. de Negocios Fiduciarios tienen conocimientos del negocio fiduciario suficientes como para orientar bien a los clientes.	4.07	0%	20.83%	39.58%	29.17%	10.42%

15	Los Asistentes del Dpto. de Negocios Fiduciarios tienen conocimientos del negocio fiduciario suficientes como para orientar bien a los clientes.	3.42	0%	52.08%	25%	12.5%	10.42%
16	Los Gerentes de Negocios Fiduciarios analizan las situaciones, documentos y requerimientos con profesionalismo suficiente.	4.27	0%	12.5%	39.58%	41.67%	6.25%
17	Los Administradores de Negocios Fiduciarios analizan las situaciones, documentos y requerimientos con profesionalismo suficiente.	4.02	2.08%	16.67%	45.83%	25%	10.42%
18	Los Asistentes de Negocios Fiduciarios analizan las situaciones, documentos y requerimientos con profesionalismo suficiente.	3.70	2.08%	33.33%	41.67%	14.58%	8.33%
19	Los Gerentes de Negocios Fiduciarios son autónomos y recursivos a la hora de buscar alternativas de solución o salidas a los problemas que se les presentan.	4.10	0%	20.83%	35.42%	31.25%	12.5%
20	Los Administradores de Negocios Fiduciarios son autónomos y recursivos a la hora de buscar alternativas de solución o salidas a los problemas que se les presentan.	3.73	2.08%	27.08%	37.5%	18.75%	14.58%
21	Los Asistentes de Negocios Fiduciarios son autónomos y recursivos a la hora de buscar alternativas de solución o salidas a los problemas que se les presentan.	3.33	4.17%	41.67%	31.25%	10.42%	12.5%
22	Los Gerentes de Negocios Fiduciarios se hacen responsables y asumen las consecuencias de sus errores u omisiones y buscan soluciones.	4.19	0%	16.67%	39.58%	33.33%	10.42%

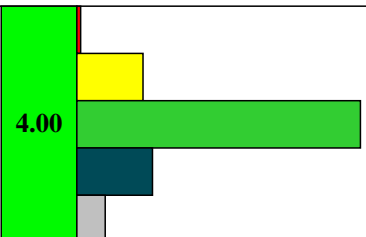
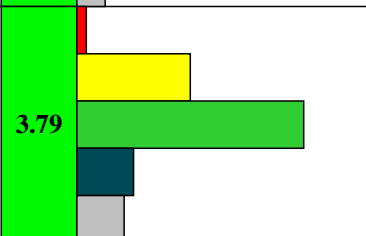
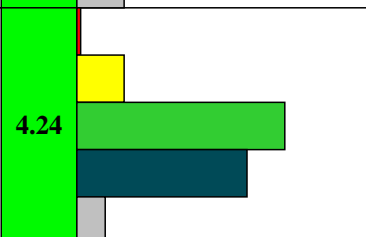
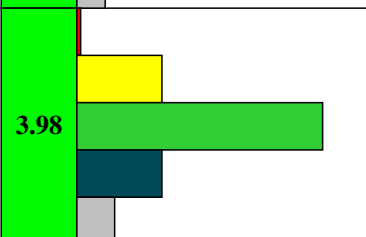
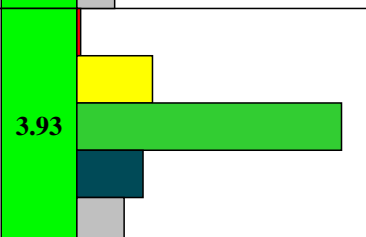
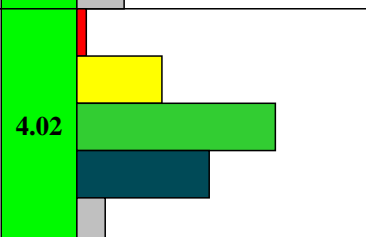
23	Los Administradores de Negocios Fiduciarios se hacen responsables y asumen las consecuencias de sus errores u omisiones y buscan soluciones.	3.90	0%	31.25%	31.25%	25%	12.5%
24	Los Asistentes de Negocios Fiduciarios se hacen responsables y asumen las consecuencias de sus errores u omisiones y buscan soluciones.	3.62	2.08%	35.42%	33.33%	16.67%	12.5%
25	Los Gerentes de Negocios Fiduciarios se preocupan de leer, formarse e investigar los temas que corresponden al ejercicio de sus funciones.	4.18	0%	14.58%	37.5%	29.17%	18.75%
26	Los Administradores de Negocios Fiduciarios se preocupan de leer, formarse e investigar los temas que corresponden al ejercicio de sus funciones.	3.90	0%	25%	39.58%	18.75%	16.67%
27	Los Asistentes de Negocios Fiduciarios se preocupan de leer, formarse e investigar los temas que corresponden al ejercicio de sus funciones.	3.43	4.17%	39.58%	29.17%	10.42%	16.67%
28	En el Dpto. de Negocios Fiduciarios on autónomos y resuelven eficientemente por si mismos buscando documentos, preparando respuestas y atendiendo los problemas.	3.81	0%	33.33%	29.17%	25%	12.5%
29	En el Dpto. de Negocios Fiduciarios no se deshacen de los problemas de los clientes pasándolos a Legal, Cumplimiento u otros para que les elaboren las respuestas y se limitan a pasarlas a los clientes.	3.43	4.17%	39.58%	27.08%	12.5%	16.67%
30	En el Dpto. de Negocios Fiduciarios son recursivos y resuelven los procesos de actualización documentaria por las debidas diligencias.	3.67	4.17%	31.25%	22.92%	22.92%	18.75%

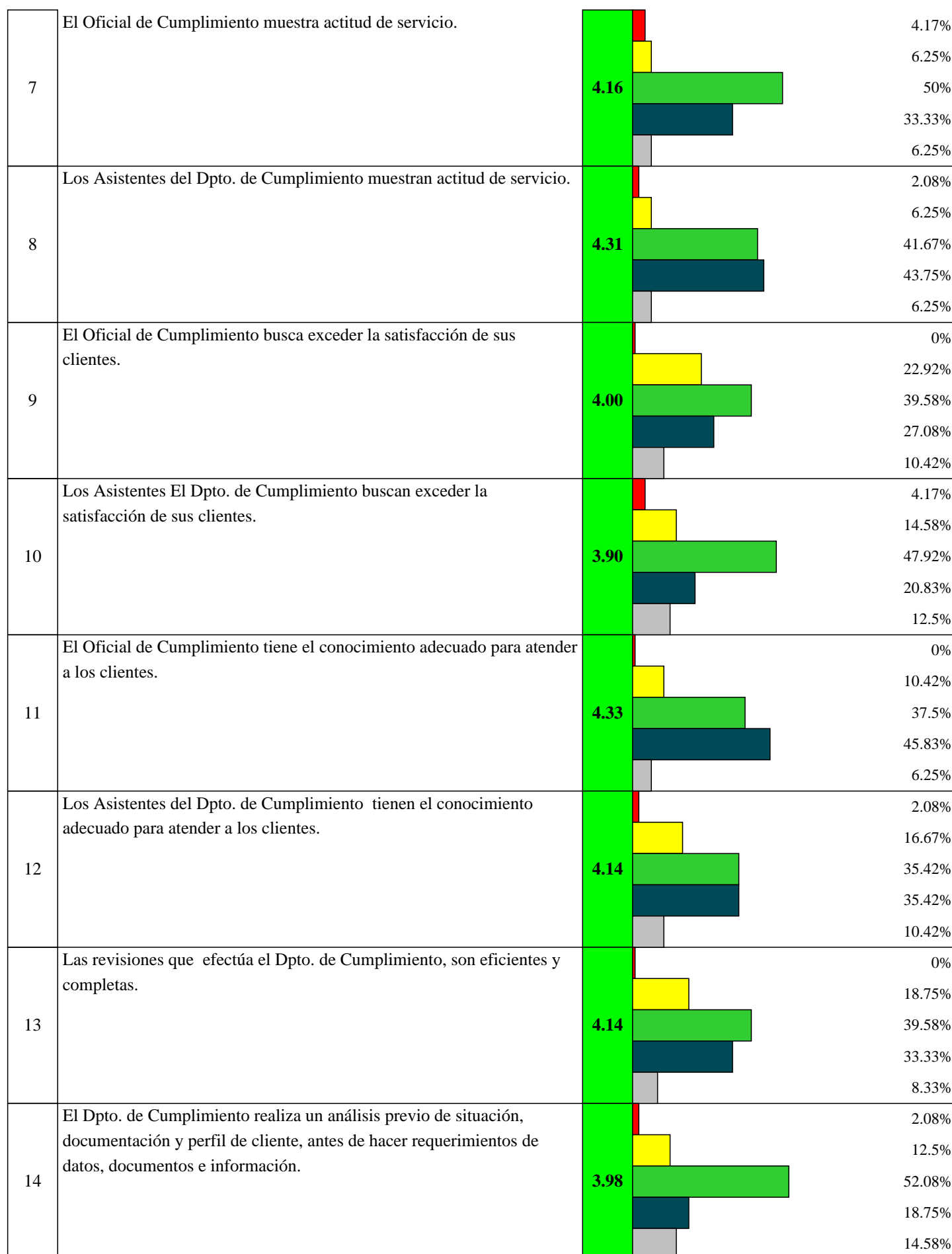
(C) 2010. Alto Desempeño Cía. Ltda.

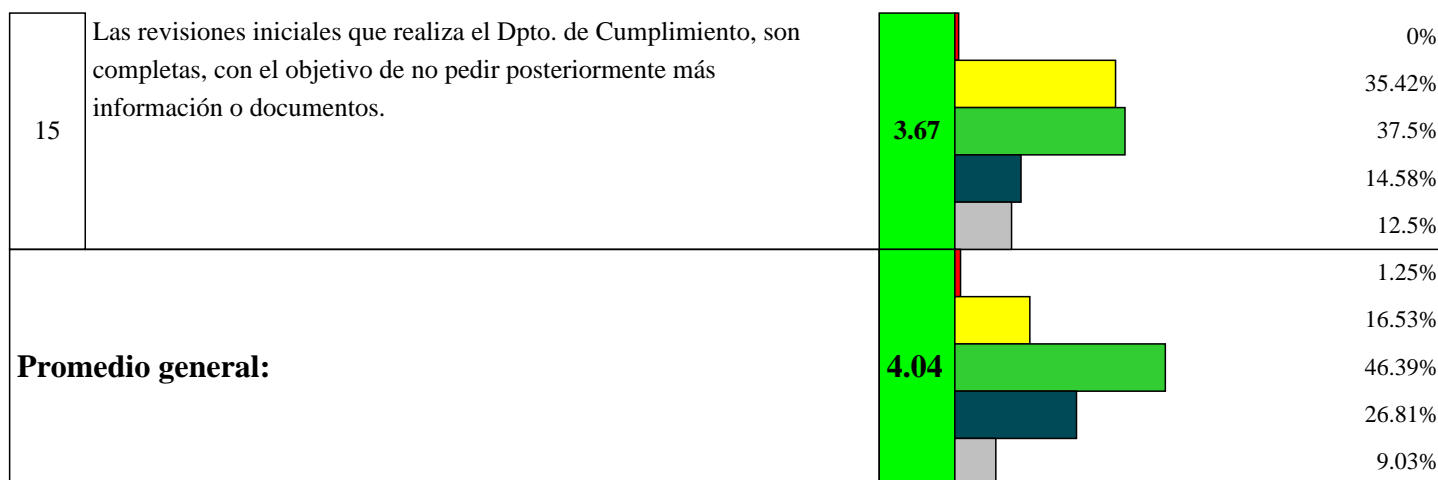
31	En el contexto de procesos de actualización documentaria por las debidas diligencias: El Dpto. de Negocios Fiduciarios no se limita a enviar comunicaciones con pedimentos, sin analizar si pueden conseguir directamente la información.	3.31	10.42%
			20.83%
			35.42%
			6.25%
			27.08%
32	Existe conciencia, en el Dpto. de Negocios Fiduciarios, de que el mantener contentos a los clientes, es vital para la existencia de la Empresa.	4.23	2.08%
			14.58%
			29.17%
			43.75%
			10.42%
Promedio general:		3.91	1.3%
			24.74%
			38.09%
			25.26%
			10.61%

REPORTE DE RESULTADOS

RESULTADOS POR TEMAS

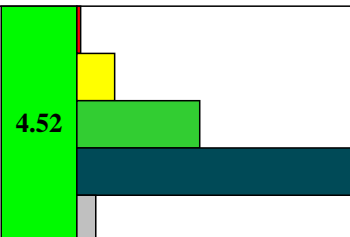
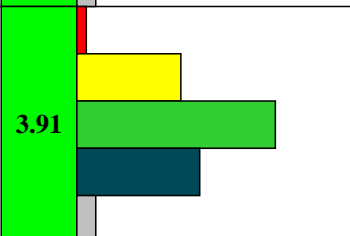
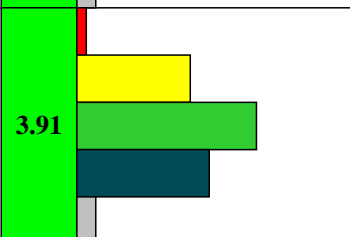
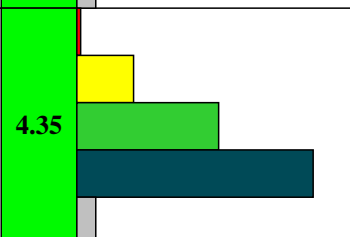
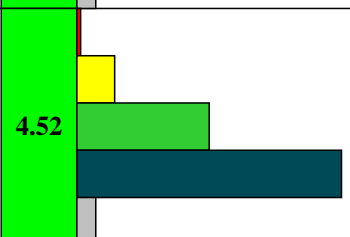
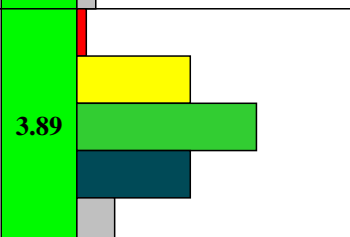
CUMPLIMIENTO				
1	El Dpto. de Cumplimiento es efectivo en cuanto a la solución y atención de requerimientos y asuntos en general.	4.00		0% 14.58% 62.5% 16.67% 6.25%
2	El Dpto. de Cumplimiento atiende con agilidad y protitud los requerimientos que se le realizan.	3.79		2.08% 25% 50% 12.5% 10.42%
3	El Dpto. de Cumplimiento atiende a los usuarios con cortesía.	4.24		0% 10.42% 45.83% 37.5% 6.25%
4	El Dpto. de Cumplimiento tiene procedimientos claros y eficaces para atender los requerimientos de servicio.	3.98		0% 18.75% 54.17% 18.75% 8.33%
5	Los pedidos y requerimientos del Dpto. de Cumplimiento son efectuados con claridad y son específicos.	3.93		0% 16.67% 58.33% 14.58% 10.42%
6	El Dpto. de Cumplimiento respeta los procedimientos de las otras áreas de la empresa, cuando les realiza requerimientos.	4.02		2.08% 18.75% 43.75% 29.17% 6.25%





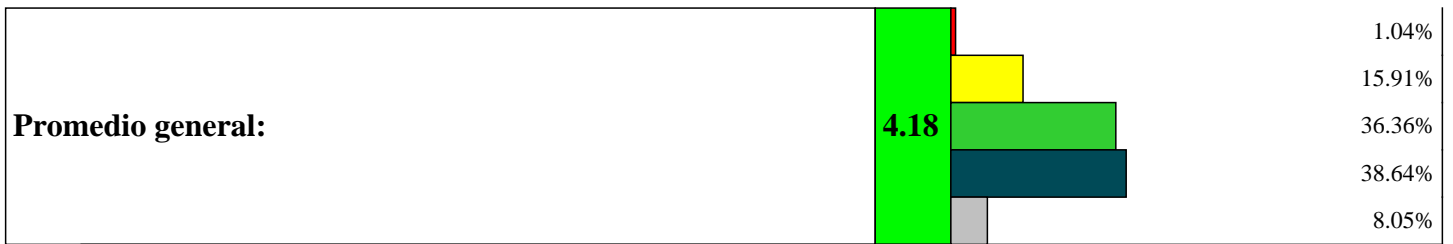
REPORTE DE RESULTADOS

RESULTADOS POR TEMAS

IMPUESTOS Y CONTABILIDAD				
1	El Gerente de Impuestos y Contabilidad soluciona y atiende los requerimientos y asuntos en general, de forma efectiva y profesionalmente adecuada.	4.52		0% 8.33% 27.08% 60.42% 4.17%
2	Los Contadores solucianan y atienden los requerimientos y asuntos en general, de forma efectiva y profesionalmente adecuada.	3.91		2.08% 22.92% 43.75% 27.08% 4.17%
3	El Dpto. de Impuestos y Contabilidad atiende con sentido de urgencia y agilidad.	3.91		2.08% 25% 39.58% 29.17% 4.17%
4	En Impuestos y Contabilidad atienden a sus usuarios con cortesía.	4.35		0% 12.5% 31.25% 52.08% 4.17%
5	El Gerente de Impuestos y Contabilidad asesora adecuadamente a los clientes internos y externos.	4.52		0% 8.33% 29.17% 58.33% 4.17%
6	Los Contadores asesoran adecuadamente a los clientes internos y externos.	3.89		2.08% 25% 39.58% 25% 8.33%

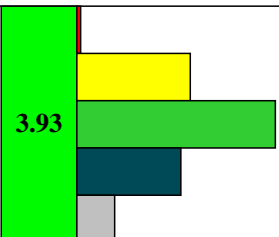
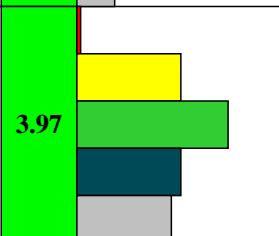
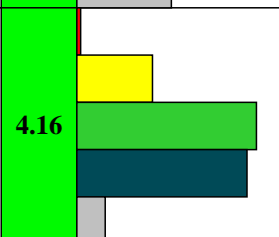
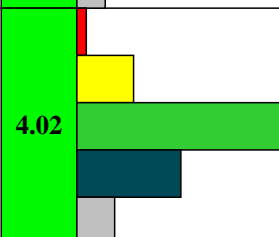
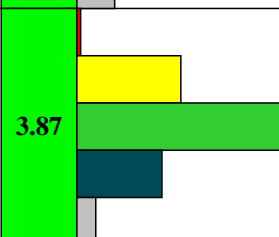
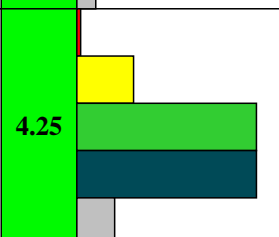
7	En Impuestos y Contabilidad tienen procedimientos claros y eficaces para atender los requerimientos de servicio.	4.17	0%	16.67%	37.5%	33.33%	12.5%
8	En Impuestos y Contabilidad respetan los procedimientos de las otras áreas de la empresa, cuando les hacen requerimientos.	4.09	2.08%	14.58%	41.67%	31.25%	10.42%
9	Impuestos y Contabilidad produce información (reportes, estados financieros, etc.) confiables.	4.33	0%	14.58%	31.25%	47.92%	6.25%
10	El Gerente de Contabilidad tiene el conocimiento para brindar el servicio adecuado.	4.60	0%	8.33%	20.83%	64.58%	6.25%
11	Los Contadores tienen el conocimiento para brindar el servicio adecuado.	4.07	2.08%	18.75%	39.58%	33.33%	6.25%
12	Impuestos y contabilidad produce información (reportes, estados financieros, etc.) oportunamente.	4.25	0%	16.67%	35.42%	39.58%	8.33%
13	Impuestos y Contabilidad hace sus requerimientos con claridad y especificidad.	4.16	0%	16.67%	43.75%	33.33%	6.25%
14	El Gerente de Impuestos y Contabilidad busca exceder la satisfacción de sus clientes	4.20	0%	18.75%	33.33%	39.58%	8.33%

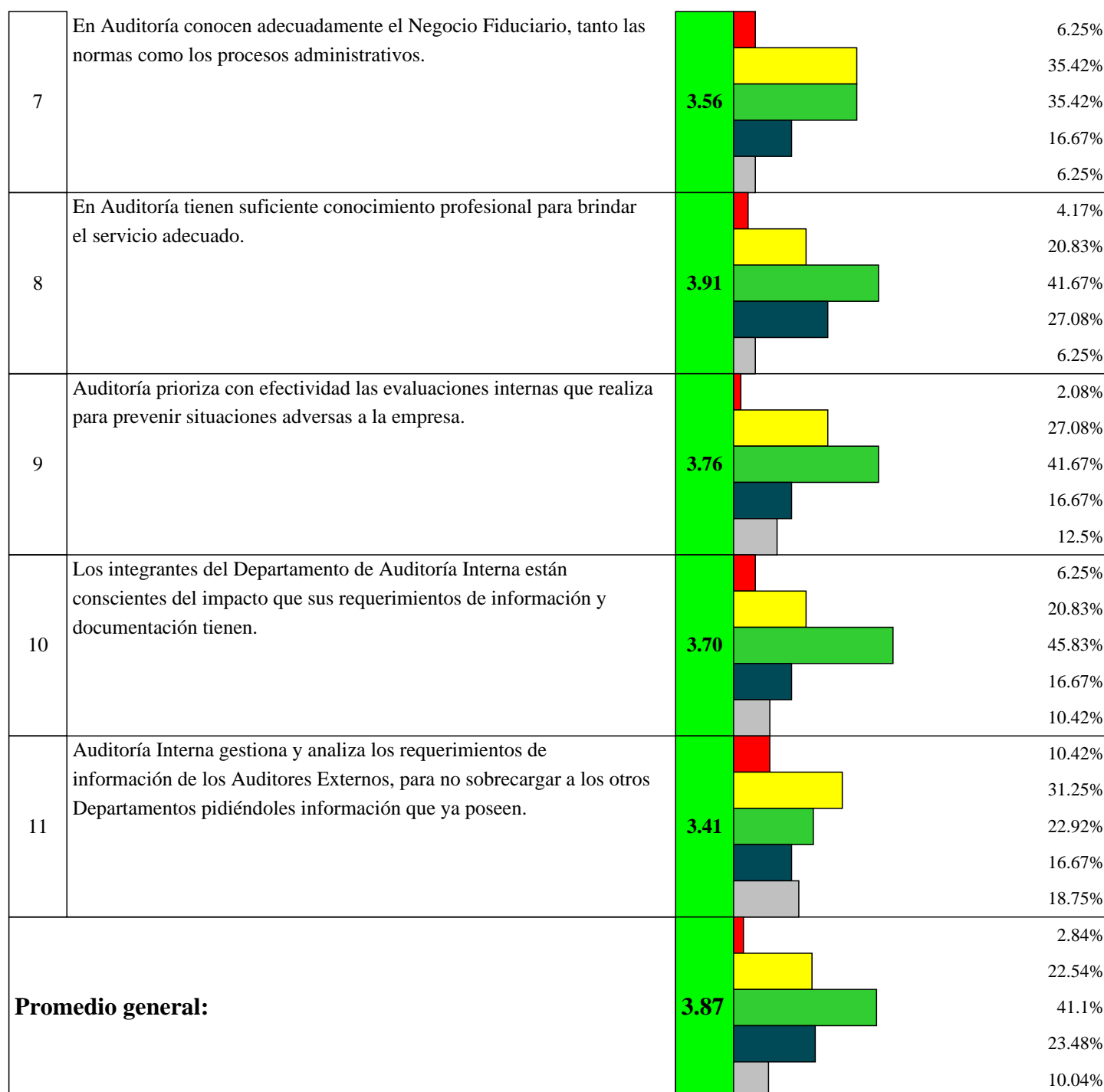
15	Los Contadores buscan exceder la satisfacción de sus clientes.	3.88	2.08%	22.92%	41.67%	22.92%	10.42%
16	El Gerente de Impuestos y Contabilidad brinda asesoría y atención oportuna y completa a sus clientes externos.	4.34	0%	12.5%	33.33%	45.83%	8.33%
17	Los Contadores brindan asesoría y atención oportuna y completa a sus clientes externos.	3.91	2.08%	16.67%	52.08%	18.75%	10.42%
18	El Depto. de Impuestos y Contabilidad muestra flexibilidad en sus procedimientos internos cuando se justifica comercialmente.	4.02	2.08%	18.75%	37.5%	27.08%	14.58%
19	Existe espíritu de superación y de crecimiento en conocimientos profesionales en el Gerente de Impuestos y Contabilidad.	4.39	0%	8.33%	37.5%	45.83%	8.33%
20	Existe espíritu de superación y de crecimiento en conocimientos profesionales en los Contadores.	3.97	2.08%	20.83%	33.33%	25%	18.75%
21	Existe actitud de servicio en el Gerente de Impuestos y Contabilidad.	4.47	0%	6.25%	35.42%	52.08%	6.25%
22	Existe actitud de servicio en los Contadores.	4.07	4.17%	16.67%	35.42%	37.5%	6.25%



REPORTE DE RESULTADOS

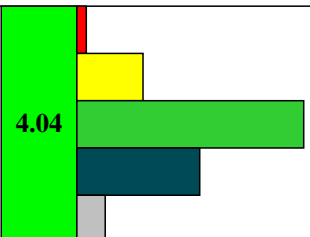
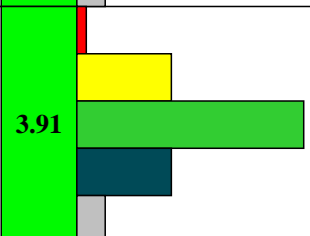
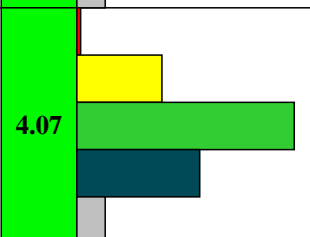
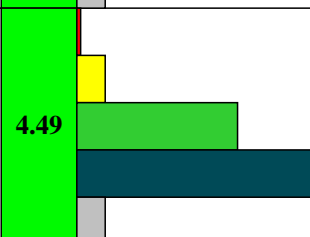
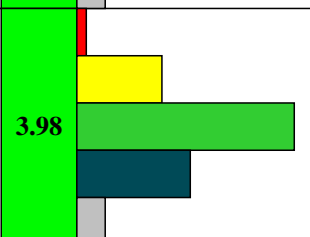
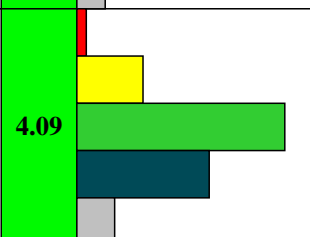
RESULTADOS POR TEMAS

AUDITORÍA				
1	La gestión de Auditoría es completa, integral.	3.93		0% 25% 43.75% 22.92% 8.33%
2	La gestión de Auditoría Interna con los Auditores Externos es oportuna y eficaz.	3.97		0% 22.92% 33.33% 22.92% 20.83%
3	En Auditoría atienden a los usuarios con cortesía.	4.16		0% 16.67% 39.58% 37.5% 6.25%
4	En Auditoría explican adecuadamente los requerimientos que realizan.	4.02		2.08% 12.5% 54.17% 22.92% 8.33%
5	En Auditoría solicitan la información y documentación que requieren, con suficiente especificidad y tiempo de anticipación para poder cumplir con sus exigencias.	3.87		0% 22.92% 54.17% 18.75% 4.17%
6	El Dpto. de Auditoria vela por el cumplimiento de las certificaciones exigidas por nuestros clientes y por la Ley.	4.25		0% 12.5% 39.58% 39.58% 8.33%



REPORTE DE RESULTADOS

RESULTADOS POR TEMAS

ADMINISTRACIÓN INTERNA				
1	Administración Interna cumple con efectividad e integralmente, atendiendo y solucionando los requerimientos y asuntos en general.	4.04		2.08% 14.58% 50% 27.08% 6.25%
2	Administración Interna atiende y soluciona las consultas y pedidos de información oportunamente, en tiempos razonables.	3.91		2.08% 20.83% 50% 20.83% 6.25%
3	Administración Interna gestiona los suministros y materiales con prudencia.	4.07		0% 18.75% 47.92% 27.08% 6.25%
4	Administración Interna atiende a los usuarios con contersía.	4.49		0% 6.25% 35.42% 52.08% 6.25%
5	Administración Interna atiende las solicitudes y problemas con agilidad y sentido de urgencia.	3.98		2.08% 18.75% 47.92% 25% 6.25%
6	Administración Interna hace sus requerimientos a otras áreas con claridad y especificidad.	4.09		2.08% 14.58% 45.83% 29.17% 8.33%

7	Administración Interna respeta los procedimientos de las otras áreas de la empresa, cuando les hace requerimientos.	4.14	0%	14.58%	43.75%	31.25%	10.42%
8	Administración Interna gestiona oportunamente los pagos al Personal.	4.70	2.08%	0%	20.83%	72.92%	4.17%
9	Administración Interna demuestra interés por el bienestar del Personal.	4.15	0%	20.83%	35.42%	39.58%	4.17%
10	Se generan, desde Administración Interna, acciones oportunas para mantener las relaciones laborales en armonía.	3.89	2.08%	29.17%	31.25%	29.17%	8.33%
11	Administración Interna comunica oportunamente novedades de la Empresa, así como los movimientos y cambios en el personal.	3.67	4.17%	31.25%	35.42%	25%	4.17%
Promedio general:		4.10	1.52%	17.23%	40.34%	34.47%	6.44%

REPORTE DE RESULTADOS

LAS 10 PREGUNTAS CON PUNTAJE MAS ALTO	
Consideras que la Presidencia, promueve y apoya el exceder la satisfacción de los clientes.	4.69
La Presidencia de la empresa muestra interés por la integridad y los valores éticos de los empleados.	4.67
La Presidencia de la empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores	4.58
La Presidencia de la empresa establece prioridades en línea con la estrategia de la empresa.	4.54
La Presidencia de la empresa establece claras directrices y objetivos para toda la empresa.	4.50
En el Dpto. de Sistemas atienden a sus usuarios con cortesía.	4.50
Administración Interna gestiona oportunamente los pagos al Personal.	4.46
La Presidencia es efectiva en cuanto a la solución y atención de requerimientos y asuntos en general.	4.44
La Presidencia de la empresa procura proporcionar los recursos necesarios para que los diferentes departamentos y áreas de la empresa funcionen eficazmente.	4.29
El Gerente de Impuestos y Contabilidad soluciona y atiende los requerimientos y asuntos en general, de forma efectiva y profesionalmente adecuada.	4.29

REPORTE DE RESULTADOS

LAS 10 PREGUNTAS CON PUNTAJE MAS BAJO	
El Dpto. Legal cumple los tiempos de entrega, no hay atrasos y se cumplen las fechas prometidas.	2.31
El Dpto. Legal cumple con el seguimiento adecuado en los temas cuya ejecución es de mediano y largo plazo.	2.56
Existe orden en el trabajo, archivo y - en general - en la ejecución de los temas a cargo del Departamento Legal.	2.56
Auditoría Interna gestiona y analiza los requerimientos de información de los Auditores Externos, para no sobrecargar a los otros Departamentos pidiéndoles información que ya poseen.	2.58
El Departamento Legal capacita adecuadamente al Personal, sea cuando ingresa alguien nuevo o en la formación permanente.	2.60
Los Asistentes de Negocios Fiduciarios se preocupan de leer, formarse e investigar los temas que corresponden al ejercicio de sus funciones.	2.69
En el Dpto. de Negocios Fiduciarios no se deshacen de los problemas de los clientes pasándolos a Legal, Cumplimiento u otros para que les elaboren las respuestas y se limitan a pasarlas a los clientes.	2.69
El Dpto. Legal cumple con la planificación y tiempos de entrega.	2.75
Los Asistentes de Negocios Fiduciarios son autónomos y recursivos a la hora de buscar alternativas de solución o salidas a los problemas que se les presentan.	2.79
En el Dpto. de Negocios Fiduciarios son recursivos y resuelven los procesos de actualización documentaria por las debidas diligencias.	2.79

REPORTE DE RESULTADOS

COMENTARIOS FODA

FORTALEZAS
La Empresa entiende a los empleados, y trata de mantener una buena relación entre los mismos.
Profesionales con experiencia
Mejoras continuas en cuanto a la seleccion del personal.
Responsabilidad del talento humano que posee la Fiduciaria.
Constantes mejoras en la imagen de la fiduciaria, lo que genera ímpetu y reconocimientos con nuestros clientes.
MARCA
EXPERIENCIA
CALIDAD DE PROFESIONLAES
Personal en constante aprendizaje que permite estar aptos para resolver los problemas o requerimientos que surjan con urgencia
Relaciones del Presidente permiten generación de negocios
Trabajadores - Compañerismo
El conocimiento que cada jefe y personal mantiene en su área respectiva.
ambiente laboral
Crea realaciones internacionales para crecimiento de la empresa
Credibilidad, buen posicionamiento en el mercado
Marca fuerte en el mercado
Todos somos un equipo
CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE LA EMPRESA OFERTA A LOS CLIENTES.
NOMBRE DE LA MARCA RECONOCIDO EN EL MERCADO.
innovacion tecnologica - servicio al cliente - política atención 24h
1.Atencion al cliente
2.comunicacion entre las areas
3.Diversificación de negocios fiduciarios
Todos somos un equipo debemos ayudarnos,
Sentido de equipo, innovación, amplio criterio
Una empresa con credibilidad y en constante crecimiento

<p>Trayectoria y experiencia de la compañía</p> <p>Estabilidad y competencia de la plana gerencial</p> <p>Fidelidad de Clientes</p>
<p>Hay preocupacion por brindar un excelente servicio al cliente externo.</p> <p>Son puntuales en pagos de nomina.</p> <p>Se preocupa mucho por la apariencia personal ante el cliente y el trato de servir.</p> <p>Es atento a propuestas de mejoras para mejorar el servicio al cliente externo.</p> <p>Se preocupa por la salud de sus empleados.</p>
<p>Generamos confianza, solución y valor a nuestros clientes.</p>
<p>INNOVACIÓN</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Buen plan estratégico.</p> <p>Alta Gerencia plenamente capacitada.</p>
<p>Los departamentos se encuentran consolidados, de tal manera que pueden trabajar en sincronía.</p>

Agradable ambiente de trabajo
RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO FIDUCIARIO
EMPRESA CON MUCHA EXPERIENCIA
ACTUA CON PROFESIONALISMO
Buen plan estratégico.
Alta Gerencia plenamente capacitada.
Alta Gerencia plenamente capacitada.
Buen plan estratégico
Alta Gerencia plenamente capacitada.
Buen plan estratégico
Alta Gerencia plenamente capacitada.
Buen plan estratégico
Alta Gerencia plenamente capacitada.
Buen plan estratégico
EXPERIENCIA, PROCESOS, CONTROLES
ESTAR DISPUESTA A AYUDAR A LOS DEMAS
La empresa hace un esfuerzo por conocer a sus empleados, y brindarnos beneficios
Buen equipo de trabajo
Calidad de trato a los clientes internos/externos
Personal con alto grado de compromiso con la empresa
-Confianza por parte del cliente en las asesorías que se les da(Negocios, Contabilidad, Legal)
-Prestigio y presencia en el mundo Fiduciario

REPORTE DE RESULTADOS

COMENTARIOS FODA

OPORTUNIDADES
El negocio fiduciario es un negocio que está en constante crecimiento.
Implementación de software para mejorar las actividades diarias realizadas.
Reestructuración continua y mejoras
CAMBIOS EN NORMATIVA
MEJORA DE SISTEMAS OPERATIVOS
Posicionamiento en el mercado establecido, se diferencia por brindar servicio de calidad
Perfeccionar la comunicación entre las diferentes áreas de apoyo.
Nuevos negocios
Conocer a fondo las necesidades y prioridades que cada área solicita.
crecimiento
Crecimiento profesional
Crecimiento, expansión
conseguir negocios en el exterior
CAMBIOS DE NORMATIVA QUE PUEDEN AYUDAR A LA CREACION DE NUEVOS SERVICIOS.
APROVECHAR NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA AUTOMATIZAR PROCESOS
negocios internacionales con otros países - formar parte de las fiduciarias mas reconocidas a nivel LA -
1.Expansión del negocio a otras ciudades.
2.Capacitaciones constantes para fortalecer los conocimientos de su personal.
ser mas fuertes en todas las areas al tratar con fideicomisos
involucrarnos en proyectos de inversión privados por el imput del nuevo gobierno, promover la sucursal Quito,
Crecimiento del mercado
Relaciones con nuevos socios
Nuevos requerimientos de negocios por el desarrollo de nuevos tipos de proyecto en general, y cambio en la normativa
inversiones crecientes en proyectos post pandemia
Tiene un personal muy dedicado y esforzado que se podría canalizar a las metas y objetivos de la empresa.

El giro del negocio no es común, por lo que se puede abarcar más cliente, es decir no hay demasiada competencia.
nos adaptamos al mercado y generamos nuevos negocios.
CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL - PROFESIONAL - CONOCIMIENTO DE MARCA
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
Existen buenos elementos, que podrían aportar con más ideas, para mejorar el rendimiento de la organización.
Constante revisión de procesos internos entre áreas para mejorar tiempos de respuesta.
DESARROLLAR NUEVOS NEGOCIOS INNOVADORES
PROMOCIONARSE Y DARSE A CONOCER EN EL SECTOR FINANCIERO, CASAS DE VALORES Y ESTUDIOS JURIDICOS
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
Oportunidad de crecimiento institucional para brindar mejor servicio.
Oportunidad de crecimiento institucional para brindar mejor servicio.
Oportunidad de crecimiento institucional para brindar mejor servicio
En busca de expansión a nivel estructural buscando brindar un servicio completo, eficaz acorde a las necesidades de los clientes.
CRECIMIENTO PROFESIONAL,
APRENDER SOBRE EL NEGOCIO
El negocio fiduciario en la ciudad de Guayaquil está en crecimiento, siempre hay oportunidades de crecer como empresa
Se manejan fideicomisos de gran complejidad.
-Alianzas estratégicas con Fiduciarias de otros países.

REPORTE DE RESULTADOS

COMENTARIOS FODA

DEBILIDADES
Existe un ligero desorden en algunas áreas de la empresa.
Desconocimiento y falta de interes de los procedimientos por el personal nuevo que ingresa a la compañía
RECURSOS MUY LIMITADOS
BUROCRACIA
POCA CAPACITACION AL PERSONAL NUEVO
La carga laboral y la burocracia en los procesos no deja fluir de manera efectiva los requerimientos
* Resistencia al cambio
* Personal nuevo
* Tiempo de respuesta largos, en comparación con pre-establecidos
Confusion entre "actitud de servicio" y "complacencia/tolerancia con clientes"
--
capacitaciones
falta de capacitacion de procesos operativos al personal
asignación carga de trabajo
falta de personal
FALTA DE PERSONAL DE APOYO EN CUANTO A OPERACIONES Y CUMPLIMIENTO
poco personal para las distintas labores -
Existiran si trabajamos separados
Sistemas internos desconectados y estancos, no ayudan a ahorrar tiempo
El cambio de normativas y demás regulaciones
Personal con perfil no apropiado
Falta de empoderamiento de los mandos medios
Cada área de la empresa está sobrecargada de trabajo por lo que no se logrará efectividad por muchas directrices y políticas que se implementen, demanda alta y personal inferior para cubrir dicha carga.
No hay politicas ni escalafones de sueldos por cargo ni antigüedad ni experiencia.

Los sistemas se encuentran por debajo del nivel de exigencia que demanda este negocio, se necesita una renovación integral.

competencia fiduciaria.

FALTA DE FIDELIZACION DE CLIENTES Y EMPLEADOS

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Pero no logramos, trabajar en equipo con otros departamentos

Sistema no actualizado o no conecta toda la información entre sus módulos. Que otras áreas no conozcan las urgencias de el resto de colaboradores para dar su apoyo más rápido.

SER MAS SELECTIVO CON LOS CLIENTES, PRINCIPALMENTE CON INSTITUCIONES PUBLICAS

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

Ninguna

INCENTIVO AL PERSONAL,CAPACITACIONES

CARGA LABORAL

Existe alta carga operativa para los empleados, no existe el pago de horas de extras y esto ocasiona una desmotivación al personal

En varias ocasiones se saltan los procesos establecidos debido a que se requiere presentar el requerimiento en el menor tiempo

-Software actual no permite un crecimiento adecuado.

REPORTE DE RESULTADOS

COMENTARIOS FODA

AMENAZAS
Clientes pueden desistir y preferir a nuestros competidores.
Competencia nueva y existentes.
COMPETENCIA ÁGIL
ERRORES EN LOS PROCESOS
Procesos repetitivos o innecesarios para la ejecución de una actividad.
Conceder excepciones a determinados clientes con el compromiso que se regularicen a futuro, pero no cumplen los compromisos.
Resistencia al cambio por parte de los clientes, colaboradores, etc.
Renuncias: Fuga de conocimiento y talento
Compañías externas (Competencia)
actitudes conflictivas
Falta de un sistema integrado y actualizado
competencia
Riesgo País
CAMBIO EN LAS NECESIDADES O PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES.
LA COMPETENCIA OFRECE SERVICIOS MÁS ÁGILES
competencia desleal - cambios drásticos en políticas que afecten giro del negocio y a sus clientes - restricciones excesivas de los entes de control
1.Reformas en las leyes
Unidos somos fuertes
Mayor agresividad comercial de la competencia, errores internos se difundan en mercado
Inestabilidad política
Potencialización de Productos sustitutos (SAS)
Permanente cambio en la legislación
Ausencia de inversionistas institucionales
A pesar que somos pocos en el mercado, existen otras fiduciarias con sistemas muchos más actualizados a nosotros en el área de sistemas.

Menos burocracia en documentos pero porque cuentan con buscadores de tecnología que les permite obtener más facil la informacion y dan un buen servicio, lo que podría ocasionar que nos dejen en segundo plano como su opcion de proveedor de servicio.
inestabilidad del personal de trabajo.
COMPETENCIA
La competencia
La competencia
La competencia
La competencia
La competencia
La cpetencia
La competencia
La competencia
La competencia
La competencia interna, puede jugar un factor negativo en algunos colaboradores
La competencia
La Competencia
La Competencia
La Competencia
La competencia
RETIRO PERSONAL, FALTA DE COMPROMISO
CONTRATACION DE NUEVO PERSONAL
La presencia de nuevos competidores por el crecimiento del negocio en donde nos desenvolvemos
Alta competitividad en el mercado
-Competencia con precios por debajo del mercado.