

Evaluación de Competencias 2025

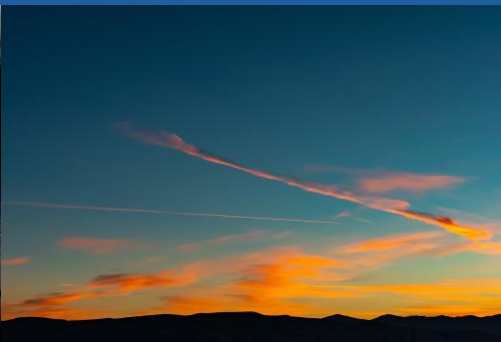
Informe de Resultados Generales

Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

POSIBLE
action research

AIQ
AEROPUERTO INTERNACIONAL
QUERÉTARO

360°
9-Boxes



Contexto del Proyecto

El Aeropuerto Intercontinental de Querétaro realizó su segundo ejercicio de evaluación de competencias con un enfoque renovado: mayor rigor metodológico, separación clara entre desempeño y potencial, y un componente cualitativo profundo. A diferencia del ejercicio anterior, este levantamiento incorporó escala NPS (0–10), preguntas abiertas de retroalimentación y una lectura orientada al desarrollo — no al juicio.

Periodo de levantamiento: 05 al 18 de enero 2026, referente al ejercicio 2025.

Escala

NPS 0–10

vs. Likert 1–5 anterior

Ejes

Separados

Desempeño ≠ Potencial

Cualitativo

4 preguntas

Qué logra / Cómo / Qué genera

Modelo

Radiografía

9-Box adaptado al desarrollo

"Con los años en esta empresa he aprendido que puedo trabajar bajo presión."

— Colaborador AIQ

Estructura del Instrumento

9 bloques de evaluación — cuantitativo + cualitativo

1	Identificación	—
2	Desempeño y cumplimiento	Desempeño
3	Colaboración y comunicación	Desempeño
4	Innovación y aprendizaje	Potencial
5	Liderazgo e influencia	Potencial
6	Confianza y reputación	Potencial
7	Lectura de talento (abiertas)	Ambos
8	Valoración global	Ambos
9	Comentarios adicionales	—

El levantamiento en números

180

personas
evaluadas

~1,100

evaluaciones
realizadas

98%

tasa de
participación

Fuentes de evaluación 360°

Autoevaluación

Jefe directo

Pares / Colaterales

Clientes internos

Equipo (subordinados)

"El apoyo es necesario para el ambiente laboral, por lo que muestro disposición cuando es requerido."

— Colaborador AIQ

Panorama General AIQ 2025

93.0

Desempeño

92.9

Calificación Global

sobre 100

92.9

Potencial

"Es una persona constante, día a día mejora."

— Colaborador AIQ

Rango: 69.0 – 100.0 | Mediana: 93.64 y 93.71 | Desv. estándar: 4.01 y 4.18

Calificación global por Dimensión

9 dimensiones evaluadas — escala 0 a 100



Más alto

Confianza y Reputación Prof. **93.0**

Valoración Global **93.0**

Desempeño y Cumplimiento **92.9**

Colaboración y Comunicación **92.9**

Más bajo

Acompañamiento y Retro. **90.9**

Liderazgo e Influencia **91.1**

Organización y T. Decisiones **92.2**

"Considero que a muchos se nos dificulta responder ante diferencias de opinión, pero siempre buscamos soluciones."

— Colaborador AIQ

Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Cuantitativo: Competencias con mayor y menor calificación a nivel organizacional

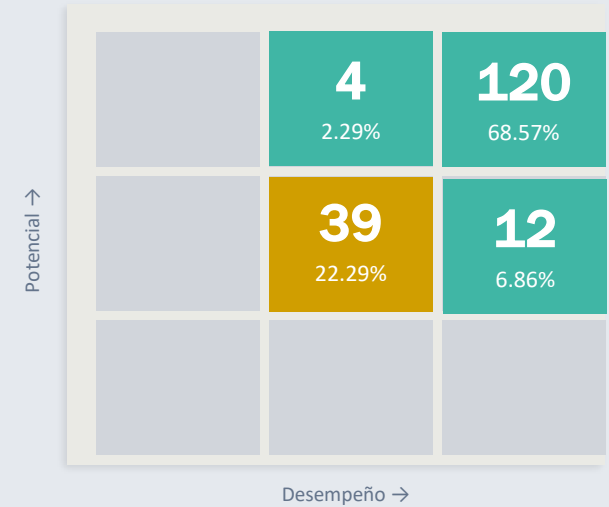
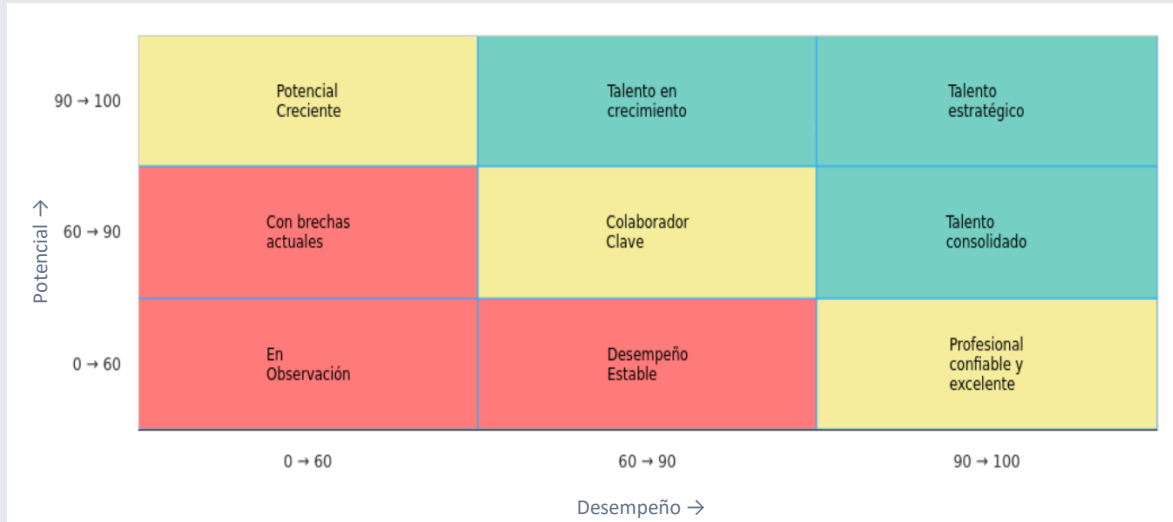
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
Disposición	94.6	Acompañamiento y retroalimentación	90.9
Responsabilidad	94.5	Liderazgo e influencia	91.1
Satisfacción	93.8	Cumplimiento	91.6
Respeto y profesionalismo	93.5	Conciliación	91.6
Ética personal y profesional	93.3	Organización y toma de decisiones	92.2

"Es una persona con mucha creatividad y comparte sugerencias para mejorar procesos cuando así se requiere."

— Colaborador AIQ

Solo evaluadores

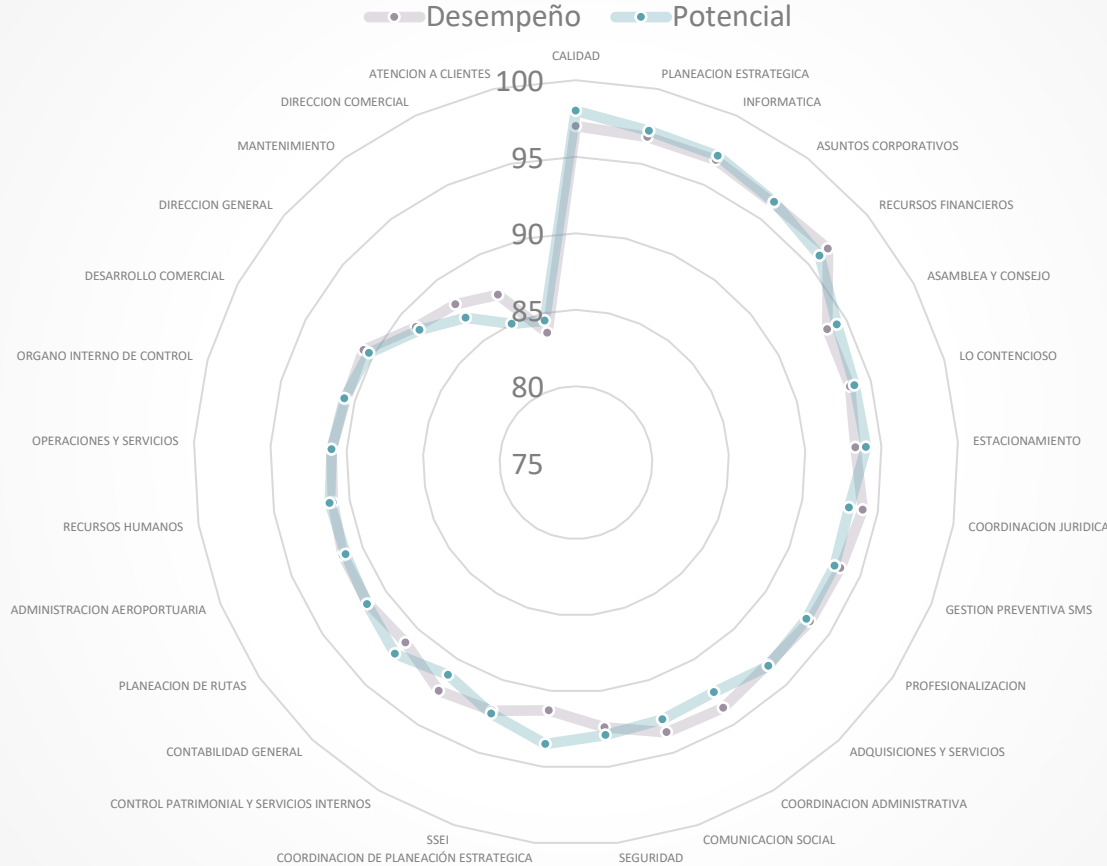
Si se toman en cuenta solo las coevaluaciones **es decir, omitiendo la autoevaluación**, Hay 120 evaluados se ubican en el cuadrante superior derecho de la matriz 9-Box. Es señal de una organización con alto nivel base.



Aquí solo hay 175 evaluados ya que para 5 colaboradores no hubo suficientes coevaluaciones.



Comparativo por Área — Top 5 Coevaluaciones (sin autoevaluación)



Mejor Desempeño

CALIDAD

PLAN. ESTRATÉGICA

INFORMÁTICA

ASUNTOS CORPORAT.

REC. FINANCIEROS

Oportunidad de Mejora

ATENCIÓN A CLIENTES

DIRECCIÓN GENERAL

MANTENIMIENTO

Resumen

Fortalezas:

- El 80% de los colaboradores (144) se ubica como Talento Estratégico, lo que refleja un equipo sólido y bien posicionado.
- Los promedios generales de desempeño (92.96) y potencial (92.92) son altos y muy similares entre sí, lo que indica consistencia entre lo que la gente hace y lo que puede dar.
- Áreas como Calidad, Planeación Estratégica, Recursos Financieros e Informática superan el 96 en ambas dimensiones.
- Ningún empleado cayó en las categorías más bajas (En Observación, Desempeño Estable, Con brechas actuales o Potencial Creciente).

Áreas de oportunidad:

- Mantenimiento (89.07) entre otras son las áreas con promedios más bajos, y también las que más empleados aportan a la categoría de Colaborador Clave, es decir, gente que aún no llega al cuadrante estratégico.
- Hay 10 personas clasificadas como Talento Consolidado (buen desempeño, pero potencial entre 60-89.9), lo que sugiere que podrían beneficiarse de programas de desarrollo para detonar su potencial.
- La baja dispersión (desviación estándar ~4) podría indicar poca diferenciación en las evaluaciones, vale la pena revisar si los instrumentos discriminan lo suficiente.

Recomendaciones:

- Diseñar planes de desarrollo focalizados para las 36 personas que no son Talento Estratégico, especialmente los 21 Colaboradores Clave que están cerca del umbral de 90.
- Reforzar el acompañamiento en Mantenimiento y Atención a Clientes con capacitación específica.
- Revisar la calibración del instrumento de evaluación para asegurar que las calificaciones reflejen diferencias reales de desempeño.

Siguientes Pasos

1

Presentación al equipo directivo

Compartir resultados generales y subcategorización con Dirección General y coordinaciones.

2

Entrega de reportes individuales

Distribución de los 180 reportes con sesiones de interpretación para líderes de área.

3

Sesiones de retroalimentación

Acompañamiento a líderes para conducir conversaciones de feedback con sus equipos.

4

Planes individuales de desarrollo

Cada colaborador define 2–3 objetivos SMART basados en su reporte y guiados por su líder.

5

Desarrollo de KPI's y Hard Data

Desarrollo con métricas claras y precisas para cada área y acompañamiento continuo.



Gracias.

Evaluación de Competencias 2025

Aeropuerto Intercontinental de Querétaro

"El departamento funciona cuando un equipo funciona, incluido el jefe. Todos somos piezas que no funcionamos una sin la otra."

POSIBLE
action research