

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD

Una evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico que estima y cuantifica el grado de eficiencia y eficacia en la realización de tu trabajo, mostrándote tus puntos fuertes y débiles, a fin de ayudarte a mejorar.

El objetivo principal es ayudarte a identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para poder establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar tu desarrollo profesional.

La evaluación se basa en actividades que afectan el éxito de la organización, no en características que no tienen relación con tu rendimiento como la edad, el sexo, o la antigüedad en la organización. Por ello, contesta las preguntas de la manera más honesta y sincera para que los resultados sean provechosos tanto para ti como para la empresa.

Finalmente, los ejes de medición que se tomarán en cuenta para rendir la evaluación de desempeño son:

- Excelencia en el servicio
- Trabajo en equipo
- Impacto e influencia
- Capacidad estratégica
- Innovación
- Orientación a resultados
- Eficiencia operativa

La escala de valoración a ser usada es de:

ESCALA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Valor

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALA DE OBJETIVOS

Etiqueta	Porcentaje
Cumple o excede el 100% de la meta:	100%
Cumple entre el 90% a 99% de la meta:	80%
Cumple entre el 80% a 89% de la meta:	50%
Cumple menos del 80% de la meta:	0%



Datos Personales



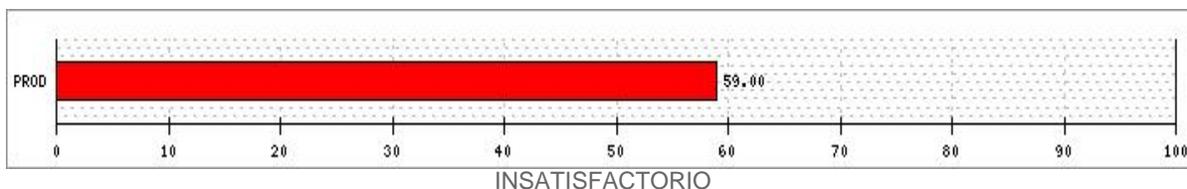
EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	76026441
Nombres :	EVONNE ALEXANDRA
Apellidos :	ROJAS AYALA
Dirección :	COMITE VECINAL SIMON BOLIVAR MZ 1U LT 10 TABLADA DE LURIN
Teléfono :	2952564
Celular :	975272021
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	AUXILIAR DE CALL CENTER
Nivel Jerárquico :	OPERATIVO
Jefe Inmediato :	CATHERINE ELIZABETH AYALA LEGUA
Área de Estudio :	ADMINISTR./FINANZAS
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1995-07-09

Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Supervisor	100.00%	1	1

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.67	5.00	5.00
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	5.00	5.00	5.00
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.67	4.67	4.67
4	INNOVACIÓN COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	16.60%	4.67	4.00	4.00
5	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.67	4.67	4.67
6	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	17.00%	4.67	4.67	4.67
Promedio :					4.67
Promedio en Porcentaje :					93.33%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Calidad de Servicio >=96% INSATISFACTORIO	30%	0.00	0.00	0.00
2	Exámenes internos del Banco > 15 puntos EXCELENTE	20%	100.00	100.00	100.00
3	Plan de Represtamos y Prestamos FF.AA >=5 BUENO	20%	50.00	80.00	80.00
4	Puntualidad en la asistencia de los operadores INSATISFACTORIO	5%	0.00	0.00	0.00
5	Reducir las llamadas perdidas BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
6	Riesgo operacional > 17 puntos EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					59.00
Promedio en Porcentaje :					59.00%

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8
EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS**Comentarios de Indicadores y Metas****1 Calidad de Servicio >=96%**

Autoevaluación : De acuerdo a la evaluación de calidad realizada por el Dpto. de Marketing – Calidad de servicio, se obtuvo un promedio de 84.41%. Esta evaluación se realizó en marzo, cabe precisar que ingrese a trabajar el 17 de Junio del 2016.

Supervisor : MARKETING ENTREGO LA EVALUACION DE CALIDAD DE SERVICIO REALIZADO EN EL MES DE MARZO, DONDE LOS INDICADORES ESTABAN AL 100% EXCEPTO VENTA CRUZADA Y CONOCIMIENTO DEL TEMA, LO CUAL POR SER PERSONAL NUEVO TAMBIEN INFLUYO EN LA EVALUACION.

2 Exámenes internos del Banco > 15 puntos

Autoevaluación : Todos los exámenes fueron mayores a 15, logrando alcanzar el objetivo.

Supervisor : OPERADORA REALIZA LOS EXAMENES A TIEMPO Y CUMPLIO CON EL OBJETIVO DE OBTENER NOTAS MAYORES A 15 LOGRANDO UN PROMEDIO DE 19.02 AL SUMAR TODA LAS NOTAS.

3 Plan de Represtamos y Prestamos FF.AA >=5

Autoevaluación : De acuerdo al reporte de Gestión Call 2016 se logro alcanzar a la meta en 4 meses, sin embargo 2 de ellos no se pudo lograr al objetivo.

Supervisor : SI CUMPLE CON LA LABOR DE BRINDAR LA INFORMACION ACERCA DE LOS REPRESENTAMOS Y REALIZA EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE, DE LOS 6 MESES SOLO DOS DE ELLOS NO LLEGO A COMPLETAR LA META PERO SI REALIZO GESTIONES, Y EN OTROS MESES SUPERO LA META LLEGANDO A OBTENER 12 PRESTAMOS EN EL MES DE NOVIEMBRE.

4 Puntualidad en la asistencia de los operadores

Autoevaluación : De acuerdo al registro de asistencia en el spring no se ha cumplido con los horarios establecidos, logrando el record adjunto en el cuadro inferior año 2016. Evitare las tardanzas y me comprometo a cumplir con los horarios establecidos.

Supervisor : ES UN PUNTO QUE DEBE MEJORAR Y CUIDAR, DEBIDO A QUE LA PUNTUALIDAD ES UN PILAR MUY IMPORTANTE QUE SE DEBE DE CUMPLIR.

5 Reducir las llamadas perdidas

Autoevaluación : De acuerdo a los reportes del 2015-2016 se redujo el nº de llamadas perdidas, logrando un 5.49% menos que el año anterior.

Supervisor : SI DEBE REDUCIR EN MAYOR PROPORCION LAS LLAMADAS PERDIDAS, PERO SI HUBO UNA MEJORA EN COMPARACION AL AÑO 2015.

6 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : Obtuve un promedio de 18, logrando alcanzar el objetivo.

Supervisor : LLEGO A CUMPLIR CON EL OBJETIVO LOGRANDO SUPERAR EL INDICADOR, OBTENIENDO 18 DE PROMEDIO.

Comentarios de Competencias**AUTOEVALUACIÓN****Indique 2 fortalezas del colaborador**

Responsabilidad con las tareas encomendadas. Capacidad para trabajar en equipo.

Indique 2 debilidades del colaborador

En ocasiones se recurre a la impuntualidad. Impaciencia ante problemas que tardan en resolver.

SUPERVISOR**Indique 2 fortalezas del colaborador**

RESPONSABLE EN LAS TAREAS ENCOMENDADAS - AGILIDAD EN LAS TAREAS ENCOMENDADAS
EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016
CATEGORIA 8
EVONNE ALEXANDRA ROJAS AYALA

Indique 2 debilidades del colaborador

RECURRE EN IMPUNTUALIDAD - IMPACIENTE ANTE PROBLEMAS QUE DEMORAN EN RESOLVERSE.



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: --

Comentarios del Evaluado:

Fecha: 2017-02-14

Comentarios del Jefe:

SE REALIZO UNA REUNION CON LA SRA. EVONNE ROJAS PARA HACERLE PRESENTE DE LO QUE DEBE MEJORAR, SE LE FELICITO POR LAS GESTIONES QUE VIENE REALIZANDO DE FORMA RAPIDA Y EFICIENTE.

EVALUADO

EVALUADOR

