

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



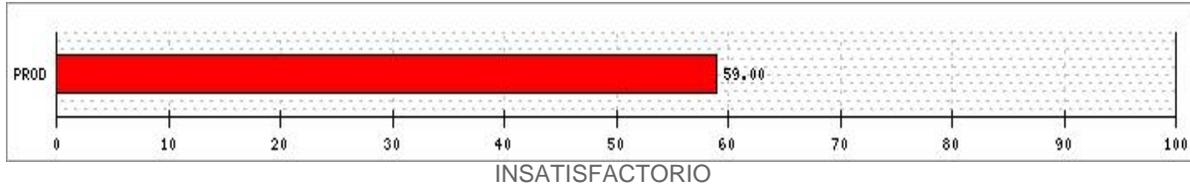
EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 8 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	07443937
Nombres :	MARITZA MARIBEL
Apellidos :	CARRANZA ROJAS
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	AUXILIAR - OPERADOR CENTRAL TELEFÓNICA
Nivel Jerárquico :	OPERATIVO
Jefe Inmediato :	EDGAR ALFREDO MENENDEZ RIVAS
Área de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

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 MEDIANAMENTE DESARROLLADA	16.60%	4.00	4.00	4.00
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.67	4.67	4.67
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.33	4.33	4.33
4	INNOVACIÓN COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	4.33	4.33	4.33
5	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA DESARROLLADA	16.60%	5.00	4.67	4.67
6	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	17.00%	4.67	4.67	4.67
Promedio :					4.45
Promedio en Porcentaje :					88.91%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Actualizar la Agenda Electronica =100% BUENO	25%	80.00	80.00	80.00
2	Calidad de Servicio >=96% INSATISFACTORIO	30%	0.00	50.00	50.00
3	Reducir las llamadas perdidas >= 15 INSATISFACTORIO	15%	80.00	0.00	0.00
4	Registrar llamadas entrantes, salientes y perdidas Registro de llamadas = 100 BUENO	15%	80.00	80.00	80.00
5	Riesgo operacional > 17 puntos BUENO	15%	0.00	80.00	80.00
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 Actualizar la Agenda Electronica =100%

Autoevaluación : Cuando se reciben los correos se actualizan la informacion que se solicita en la Agenda electronica.

Supervisor :

2 Calidad de Servicio >=96%

Autoevaluación : Basado en la Evaluación de Marketing se obtuvo un promedio de 84.41% , sin embargo en los conceptos de saludo, despedida ,tono de voz ,identificación de Operador se obtuvo un 100%

Supervisor :

3 Reducir las llamadas perdidas >= 15

Autoevaluación : Se han registrado un minimo de llamadas perdidas segun el Sistema con el que trabajamos (Avaya)asi mismo en los reportes mensuales generados por Operador.

Supervisor :

4 Registrar llamadas entrantes, salientes y perdidas Registro de Llamadas = 100

Autoevaluación : SE ENVIA EN FORMA MENSUAL EL REPORTE DE LLAMADAS A LA SUPERVISORA DE CALL CENTER

Supervisor :

5 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : OBTUVE UN PROMEDIO 16

Supervisor :

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Indique 2 fortalezas del colaborador

RESPETUOSA , NOBLE

Indique 2 debilidades del colaborador

DESCONFIADA ,IMPACIENTE

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Comprometida con su trabajo Perseverante

Indique 2 debilidades del colaborador

Desorganizada Impaciente



Feedback



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

Fecha: 2017-03-17

Comentarios del Evaluado:

Me comprometo a mejorar y cumplir con los objetivos asignados en coordinación con mi jefatura y los resultados sean positivos.

Fecha: 2017-03-17

Comentarios del Jefe:

Personal comprometido con el bco. Como oportunidad de mejora: Debe orientarse al logro de sus objetivos asignados , mejorar los indicadores de calidad de servicio y sus calificaciones en riesgo operacional.

EVALUADO

EVALUADOR

